

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 19.09.2023 13:47:45

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
__» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

«

По дисциплине

Направление подготовки/специальность

Квалификация выпускника

Форма обучения

Год начала обучения

Изучается во 2 семестре

Взаимодействие с клиентами турпредприятия

43.03.02 Туризм/Международный туризм

Бакалавр

Очная

2021

Предисловие

1. Фонды оценочных средств ориентированы на оценку достижения запланированных в образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

2. Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации разработан на основе рабочей программы дисциплины «Взаимодействие с клиентами турпредприятия» и в соответствии с образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденной на заседании Учебно-методического совета ФГАОУ ВО СКФУ, протокол № _____ от «_____» _____ 20__ г.

3. Разработчик _____ М.Л. Карданова, старший преподаватель кафедры ТиГД

4. ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры ТиГД протокол № ____ от «__» _____ 20__ г.

5. ФОС согласован с выпускающей кафедрой ТиГД протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

6. Проведена экспертиза ФОС. Члены экспертной группы, проводившие внутреннюю экспертизу:

Председатель _____ И. В.Огаркова, зав кафедрой ТиГД
_____ О. А.Карташева, доцент кафедры ТиГД
_____ Я.В. Черных, директор турфирмы ООО «Дискавери»

7. Экспертное заключение: Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Взаимодействие с клиентами турпредприятия» соответствует рабочей программе дисциплины для студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм и может применяться в учебном процессе.

_____ И. В.Огаркова, зав кафедрой ТиГД
_____ О. А.Карташева, доцент кафедры ТиГД
_____ Я.В. Черных, директор турфирмы ООО «Дискавери»

8. Срок действия ФОС: ____ год (а).

Паспорт фонда оценочных средств
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

По дисциплине	Взаимодействие с клиентами турпредприятия
Направление	43.03.02 Туризм /
подготовки/специальность	Международный туризм
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	очная
Учебный план	2021

Код оцениваемой компетенции (или её части)	Этап формирования компетенции (№ темы) (в соответствии с рабочей программой)	Средства и технологии оценки	Вид контроля, аттестация (текущий/промежуточный)	Тип контроля (устный, письменный или с использованием технических средств)	Наименование оценочного средства	Количество элементов, шт.	
						Базовый уровень	Повышенный уровень
УК-4	1-8	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования	13	8

Составитель _____ М.Л. Карданова
(подпись)

« ____ » _____ 20__ г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**
**Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования**
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. выпускающей кафедрой ТиГД
И.В. Огаркова

«__»_____ 20__ г.

**Вопросы для собеседования
по дисциплине «Взаимодействие с клиентами турпредприятия»**

Базовый уровень

Тема 1. Особенности делового этикета в туризме

1. Принципы делового этикета в туризме.
2. Правила делового этикета в туризме..

Тема 2. Психодиагностика клиента турфирмы.

1. Психологические классификации: типология клиентов, темперамент, очевидное поведение.
2. Вид принятия решений.
3. Параметры поведения: активность, эмоциональная отзывчивость

Тема 3. Эффективное взаимодействие с клиентами турпредприятия

1. Современное состояние и перспективы развития методов сервисной деятельности в туризме.

Тема 4. Профессиональное обслуживание клиентов туристского предприятия.

1. Стратегия и менеджмент обслуживания, квалификационные требования к данной деятельности.

Тема 5. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания на предприятиях сферы туризма

1. Инновации в туристской индустрии.
2. Влияние внедрения новых видов услуг и форм обслуживания на формирование стратегии и тактики управления.

Тема 6. Задачи, структура и принципы применения CRM-систем в маркетинговой деятельности компании

1. Задачи, структура и принципы применения CRM-систем в маркетинговой деятельности компании.

Тема 7. Организация оперативной работы с CRM-системой.

1. Настройка справочников, классификатора товаров, формирование структуры коммуникаций, задание перечней дополнительных атрибутов.
2. Работа с журналами.

Тема 8. Анализ информации, полученной с помощью CRM-системы.

1. Аналитические средства MS Excel.

Повышенный уровень

Тема 1. Особенности делового этикета в туризме.

1. Роль делового этикета в туризме.

Тема 2. Психодиагностика клиента турфирмы.

1. Типы клиентов: «аналитик»; «энтузиаст»; «активист», «добряк».

Тема 3. Эффективное взаимодействие с клиентами турпредприятия.

1. Понятия «услуга», «клиентоориентированность».

Тема 4. Профессиональное обслуживание клиентов туристского предприятия.

1. Основные правила общения с клиентом в туроперейтинге

Тема 5. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания на предприятиях сферы туризма

1. Подходы к формированию цены на развитие услуг.

Тема 6. Задачи, структура и принципы применения CRM-систем в маркетинговой деятельности компании

1. Оперативная работа с клиентами и обработка полученных данных.

Тема 7. Организация оперативной работы с CRM-системой.

1. Ведение клиентской базы данных, планирование и выполнение работы с клиентом, контроль работы менеджеров по продажам, получение аналитических отчетов

Тема 8. Анализ информации, полученной с помощью CRM-системы.

1. Статистический, графический, матричный, многомерный анализ, основанный на сводных таблицах и графиках, анализ динамики, построение прогнозов.

1. Критерии оценивания компетенций.

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

2. Описание шкалы оценивания.

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль
Рейтинговая оценка знаний студента

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
2 семестр			
1.	Собеседование по темам 1-3	5 неделя	15
2.	Собеседование по темам 4-5	10 неделя	15
3.	Собеседование по темам 6-8	14 неделя	25
Итого за 2 семестр			55
Итого			55

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя отбор и изучение литературы по теме собеседования, краткое конспектирование изученного материала.

Собеседование позволяет проверить сформированность компетенций УК-4 - способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

При ответе на вопросы базового уровня студент должен показать свободное владение основными терминами и понятиями.

При ответе на вопросы базового уровня студент должен показать свободное владение основными терминами и понятиями.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию повышенного уровня необходимо подготовить и представить развернутый конспект. Раскрывая содержания вопросов повышенного уровня, необходимо продемонстрировать понимание сути излагаемого.

При подготовке к собеседованию студенту предоставляется право пользования подготовленными им материалами

При проведении собеседования оцениваются: умение вести беседу, уровень владения материалом, грамотность, последовательность изложения материала.

Оценочный лист

№	Ф.И.О.	Уровень владения материалом	Правильность речи	Логичность	Полнота ответа	Оценка
1.						

Составитель _____ М.Л. Карданова
(подпись)

«____» _____ 20__ г.