

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 21.05.2025 14:54:37

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

Зам. директора по учебной работе

Пятигорского института (филиал)

СКФУ

Н.В. Данченко

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ**

Направление подготовки
Направленность (профиль)

43.03.03 Гостиничное дело
Управление гостиничным и санаторно-курортным бизнесом

Год начала обучения

2025

Форма обучения

очная

заочная

Реализуется в семестре

4

4

Введение

1. Назначение: обеспечение методической основы для организации и проведения текущего контроля по дисциплине «Взаимодействие с клиентами». Текущий контроль по данной дисциплине – вид систематической проверки знаний, умений, навыков студентов. Задачами текущего контроля являются получение первичной информацию о ходе и качестве освоения компетенций, а также стимулирование регулярной целенаправленной работы студентов. Для формирования определенного уровня компетенций.
2. ФОС является приложением к программе дисциплины «Взаимодействие с клиентами» в соответствии с образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
3. Разработчик доцент кафедры туризма и гостиничного дела Казначеева А.А.

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель:

Огаркова И.В. – зав. кафедрой туризма и гостиничного дела

Члены комиссии:

Гарбузова Т.Г. – доцент кафедры туризма и гостиничного дела

Карташева О.А. – доцент кафедры туризма и гостиничного дела

Представитель организации-работодателя:

Козлов Виктор Сергеевич - начальник службы приема и размещения ООО «Ключевой Элемент»

Экспертное заключение фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации соответствует требованиям ФГОС ВО, рабочей программе по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело и может применяться в учебном процессе.

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

1. Описание критериев оценивания компетенции на различных этапах их формирования

Компетенция (ии), индикатор (ы)	Уровни сформированности компетенци(ий),			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетвори тельно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворитель но) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
УК-4 способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)				
ИД-1 УК-4 выбирает приемлемые стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах;	не владеет приемами делового общения, не знает формы вербального и невербального общения, с трудом.	Имеет слабое представление о вербальных и невербальных средствах взаимодействия с партнерами в устной форме; не в полной мере может реализовывать устные и письменные деловые коммуникации и преодолевать коммуникативные барьеры.	достаточно хорошо умеет пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, а также распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами; имеет представление о составляющих имиджа делового человека; успешно использует способы и приемы делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников.	на высоком уровне владеет различными формами устных деловых коммуникаций; навыками составления письменных деловых коммуникаций; приемами построения имиджа делового человека; умеет использовать технологии делового взаимодействия в управленческой практике.
ОПК-1 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности				
ИД-3 ОПК-1 использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	не умеет применять современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в профессиональной деятельности.	имеет поверхностные знания об основных информационно-коммуникационных технологиях и специализированном программном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	на среднем уровне владеет навыками организации обслуживания с использованием информационно-коммуникационных технологий; достаточно уверенно применяет специализированное программное обеспечение в процессе решения профессиональных задач.	успешно применяет полученные знания на практике, все виды услуг и прогрессивные виды обслуживания; способен разработать новую услугу с учетом предпочтений потребителей; организует профессиональную деятельность с использованием современных информационно-коммуникационных технологий; специализированное программное обеспечение.
ПК -10 способен к профессиональной деятельности в избранной сфере в соответствии с квалификационными требованиями				
ИД-2 ПК-10 изучает требования гостей, анализ мотивации спроса на реализуемые гостиничные продукты и услуги.	не имеет представления о теории организации обслуживания, особенностях формирования клиентурных отношений;	умеет классифицировать потребности туристов, определять мотивы поведения и факторы, влияющие на покупательское поведение;	на достаточно высоком уровне владеет приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности;	уверенно владеет методами выявления потребностей клиентов, приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности.
ИД-3 ПК-10 выбирает и применяет	не имеет представления о	слабо применяет клиентоориентирова	хорошо применяет навыки	уверенно владеет психологическими

клиентоориентированные гостиничные технологии	специфики возникновения профессиональных взаимоотношений между потребителями сферы услуг и специалистами сервиса.	новые технологии туристского обслуживания, затрудняется использовать приемы установления контакта с клиентом	эффективного взаимодействия специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности;	приемами общения с потребителем при установлении личностных контактов; навыками профессиональной коммуникации, способствующей эффективному взаимодействию с клиентами.
---	---	--	---	--

Оценивание уровня сформированности компетенции по дисциплине осуществляется на основе «Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры - в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет» в актуальной редакции.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
1.	b	Термин «коммуникация» в переводе на русский означает а) воздействие б) общение в) перенос г) сообщение	УК-4 ИД-1
2.	d	Средства передачи информации от человека к человеку разделяются на а) условные и безусловные б) открытые и закрытые в) понятные и непонятные г) вербальные и невербальные	УК-4 ИД-1
3.	a	Общение с помощью слов – это а) вербальная коммуникация б) невербальная коммуникация в) открытая коммуникация г) закрытая коммуникация	УК-4 ИД-1
4.	a	Важнейшим структурным компонентом любой коммуникации является а) обратная связь, реакция слушателей б) согласие собеседников в) полемика между собеседниками г) наличие мимики собеседников	УК-4 ИД-1
5.	d	Выделите виды речевой деятельности, составляющие основу процесса речевой коммуникации а) письмо, чтение, декламация, слушание б) общение, слушание, письмо, чтение в) слушание, аудирование, говорение, чтение г) говорение, слушание, письмо, чтение	УК-4 ИД-1 ОПК-1 ИД-3
6.	c	Выделите тип собеседника, который обычно испытывает трудности при вступлении в речевую коммуникацию, когда этап вступления позади, он четко формулирует свою позицию, логичен, рассудителен	ПК-10 ИД-2 ПК-10 ИД-3

		а) доминантный собеседник б) интровертный собеседник с) ригидный собеседник д) мобильный собеседник	
7.	a	Кто из телефонных собеседников равного статуса имеет преимущественное право дать знак к окончанию разговора а) тот, кто позвонил б) тот, кому позвонили с) не имеет принципиального значения д) тот, у кого телефон дороже	ПК-10 ИД-2 ПК-10 ИД-3
8.	a	Деловая беседа – а) специально организованный предметный разговор между двумя собеседниками, служащий для решения управленческих задач б) продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решения с) разговор с журналистом, предназначенный для печати	ОПК-1 ИД-3
9.	a	Свод правил поведения в деловых, служебных отношениях – это а) деловой этикет б) речевой этикет с) этика	ПК-10 ИД-2 ПК-10 ИД-3
10.	d	Какую технику психического воздействия в деловом общении не относят к основным манипулятивным техникам а) «ложного вовлечения» б) запутывания с) скрытого принуждения д) убеждения	ОПК-1 ИД-3
11.		Определение клиентоориентированного подхода.	ПК-10 ИД-2 ПК-10 ИД-3
12.		Элементы клиентоориентированности.	ПК-10 ИД-2 ПК-10 ИД-3
13.		Формы и функции клиентоориентированности.	ПК-10 ИД-2 ПК-10 ИД-3

14.		Преимущества, функции и принципы клиентоориентированного подхода.	ПК-10 ИД-2 ПК-10 ИД-3
15.		Сущность речевой коммуникации, ее модель.	УК-4 ИД-1
16.		Функции речевой коммуникации. Виды коммуникации.	УК-4 ИД-1
17.		Составляющие компоненты успешной речевой коммуникации.	УК-4 ИД-1
18.		Характеристика видов речевой деятельности.	УК-4 ИД-1
19.		Совершенствование навыков устной речи. Техника речи.	УК-4 ИД-1
20.		Основные типы коммуникабельности людей.	ПК-10 ИД-2 ПК-10 ИД-3
21.		Этика обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья.	ПК-10 ИД-2 ПК-10 ИД-3
22.		Конфликтные ситуации в общении с гостем.	ОПК-1 ИД-3
23.		Коммуникативные навыки профессионального отельера.	ОПК-1 ИД-3
24.		Жалобы клиентов, основные типы жалоб.	ОПК-1 ИД-3
25.		Работа с отзывом гостя. Письменные ответы на отзывы гостя.	УК-4 ИД-1
26.		Открытое нарушение гостем правил. Скрытое нарушение правил гостем.	ПК-10 ИД-2 ПК-10 ИД-3
27.		Деловая беседа как форма деловых коммуникаций.	УК-4 ИД-1
28.		Организация переговорного процесса на предприятиях гостиничного сервиса.	УК-4 ИД-1
29.		Правила ведения эффективного диалога с клиентами клиентоориентированной организации.	ПК-10 ИД-2 ПК-10 ИД-3
30.		Активизация получения жалоб: бесплатные телефонные линии.	ПК-10 ИД-2 ПК-10 ИД-3

2. Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации. Рейтинговая система оценки знаний студентов основана на использовании совокупности контрольных мероприятий по проверке пройденного материала (контрольных точек), оптимально расположенных на всем временном интервале изучения дисциплины. Принципы рейтинговой системы оценки знаний студентов основываются на положениях, описанных в Положении об организации образовательного процесса на основе рейтинговой системы оценки знаний студентов в ФГАОУ ВО «СКФУ».

Рейтинговая система оценки не предусмотрена для студентов, обучающихся на образовательных программах уровня высшего образования бакалавриата заочной формы обучения.

3. 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.