

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 24.04.2024 09:26:13

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**

**ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ ТУРИСТИЧЕСКОГО БИЗНЕСА**

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

Направленность (профиль)

Управление впечатлениями в индустрии  
гостеприимства

Год начала обучения

2024

Форма обучения

очная

Реализуется в семестре

3

## Введение

1. Назначение: обеспечение методической основы для организации и проведения текущего контроля по дисциплине «Психология общения с клиентами туристического бизнеса». Текущий контроль по данной дисциплине – вид систематической проверки знаний, умений, навыков студентов. Задачами текущего контроля являются получение первичной информации 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 «Психология общения с клиентами туристического бизнеса» в соответствии с образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

3. Разработчик доцент кафедры туризма и гостиничного дела Гарбузова Т. Г.

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель:

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

Члены комиссии:

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

Емцева Н.С.– доцент кафедры туризма и гостиничного дела

Представитель организации-работодателя:

Шрайнер Анастасия Васильевна - директор ООО «Территория туризма»

Экспертное заключение фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации соответствует требованиям ФГОС ВО, рабочей программе по направлению подготовки 43.03.02 Туризм 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<br>(ии), индикатор<br>(ы)                                                                                                                                                                                                                                                                   | Уровни сформированности компетенци(ий),                                                               |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Минимальный<br>уровень не<br>достигнут<br>(Неудовлетворит<br>ельно)<br>2 балла                        | Минимальный<br>уровень<br>(удовлетворите<br>льно)<br>3 балла                                                                                                                                 | Средний<br>уровень<br>(хорошо)<br>4 балла                                                                                                                                           | Высокий<br>уровень<br>(отлично)<br>5 баллов                                                                                                                                                                                                                                   |
| <i>Компетенция:</i> УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде                                                                                                                                                                                           |                                                                                                       |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Результаты обучения по дисциплине (модулю):<br><i>Индикатор:</i><br>ИД-1 УК-3<br>Участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя инклюзивный подход, эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи | - не знает основы организации социального взаимодействия, в т.ч. с учетом инклюзивного подхода,       | - частично знает основы организации социального взаимодействия, в т.ч. с учетом инклюзивного подхода, методы определения типов личности, пути формирования команды этапы командообразования, | - знает основы организации социального взаимодействия, в т.ч. с учетом инклюзивного подхода, методы определения типов личности, пути формирования команды этапы командообразования, | - в полном объеме знает основы организации социального взаимодействия, в т.ч. с учетом инклюзивного подхода, методы определения типов личности, пути формирования команды этапы командообразования, особенности и стратегии межличностного взаимодействия в командной работе. |
| Результаты обучения по дисциплине (модулю):<br><i>Индикатор:</i><br>ИД-2 УК-3<br>Обеспечивает работу команды для получения оптимальных результатов совместной                                                                                                                                           | -не применяет критерии оценки идей, информации, знаний и опыта в процессе социального взаимодействия, | -частично применяет критерии оценки идей, информации, знаний и опыта в процессе социального взаимодействия, не знает особенности поведения выделенных                                        | -применяет в достаточном объеме критерии оценки идей, информации, знаний и опыта в процессе социального взаимодействия, в достаточном объеме знает особенности                      | -применяет в полном объеме критерии оценки идей, информации, знаний и опыта в процессе социального взаимодействия, знает особенности поведения выделенных                                                                                                                     |

|                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| работы, с учетом индивидуальных возможностей её членов, использования методологии достижения успеха, методов, информационных технологий и технологий форсайта |                                                                                                                                                         | групп людей                                                                                                                                                          | поведения выделенных групп людей учитывает их в своей деятельности, достоинства и недостатки моделей социального взаимодействия ,                                | групп людей, учитывает их в своей деятельности, достоинства и недостатки моделей социального взаимодействия , блокирующие модели поведения в команде                   |
| ИД-3 УК-3<br>Обеспечивает выполнение поставленных задач на основе мониторинга командной работы и своевременного реагирования на существенные отклонения       | не способен обеспечивать выполнение поставленных задач на основе мониторинга командной работы и своевременного реагирования на существенные отклонения. | с затруднениями способен обеспечивать выполнение поставленных задач на основе мониторинга командной работы и своевременного реагирования на существенные отклонения. | в достаточном объеме обеспечивает выполнение поставленных задач на основе мониторинга командной работы и своевременного реагирования на существенные отклонения. | на профессиональном уровне обеспечивает выполнение поставленных задач на основе мониторинга командной работы и своевременного реагирования на существенные отклонения. |

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.            | 1 — б, 2 — а, 3 — в,<br>4 — г. | В каких высказываниях речь идет о свойствах процесса общения?<br>а) активный одновременный или последовательный разговор двух или более людей;<br>б) взаимодействие двух или более людей, при котором между ними происходит обмен информацией познавательного или аффективнооценочного (эмоционального) характера;<br>в) обмен письмами, телеграммами, Интернет-посланиями;<br>г) влияние и воздействие на поведение, состояние, установки партнера, всегда взаимное, но не равномерное. | УК-3        |
| 2.            | б                              | Адресат манипуляции в деловом общении – это:<br>а) партнер, который может стать жертвой манипуляции,<br>б) партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие,<br>в) партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия.                                                                                                                                                                                                                             | УК-3        |
| 3.            | б                              | Можно ли контролировать свою мимику:<br>а) да,<br>б) нет,<br>в) только отдельные ее элементы.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | УК-3        |
| 4.            | б                              | Организуя место переговоров, что вы предпочтете?<br>а) кресла;<br>б) стулья.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | УК-3        |
| 5.            | а, б                           | Назовите способы воздействия:<br>а) манипуляция,<br>б) просьба,<br>в) убеждение,<br>г) принуждение,<br>д) угроза,<br>е) сотрудничество,<br>ж) внушение,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | УК-3        |

|     |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |      |
|-----|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|     |      | з) формирование положительного отношения.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      |
| 6.  | е    | Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:<br>а) жестов,<br>б) информационных технологий,<br>в) определенного темпа речи,<br>г) похлопываний по плечу,<br>д) устной речи.                                                                                                                                                                                        | УК-3 |
| 7.  | б    | Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:<br>а) ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами,<br>б) признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга,<br>в) рациональное использование партнерами поддерживающих техник,<br>г) умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации. | УК-3 |
| 8.  | г    | К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:<br>а) альтернативные,<br>б) зеркальные,<br>в) информационные,<br>г) риторические.                                                                                                                                                                                                                                 | УК-3 |
| 9.  | а    | Общение – это:<br>а) все ответы верны,<br>б) процесс передачи информации,<br>в) процесс установления контактов между людьми,<br>г) процесс формирования и развития личности.                                                                                                                                                                                            | УК-3 |
| 10. | а, б | Кинесическими средствами невербального общения выступают:<br>а) мимика,<br>б) поза,<br>в) покашливание,<br>г) рукопожатие,<br>д) устная речь.                                                                                                                                                                                                                           | УК-3 |
| 11. |      | Составьте небольшое выступление, цель которого – убедить слушателей, что соблюдение правил этикета создает престижный имидж интеллигентного человека. Для аргументации используйте приведенные высказывания:                                                                                                                                                            | УК-3 |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |      |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>«Манеры не пустяки, они плод благородной души и честности ума» (А. Теннисон).</p> <p>«Воспитанность – единственное, что может расположить к тебе людей с первого взгляда, ибо для того, чтобы распознать в тебе большие способности, нужно больше времени» (Ф. Честерфилд).</p> <p>«Изящество в обращении лучше изящества форм; оно доставляет более наслаждения, чем картины и статуи; это самое изящное из всех изящных искусств» (Р. Эмерсон).</p> |      |
| 12. |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Как проявляется во взаимодействии ориентация на контроль и ориентация на понимание? Какие основные этапы выделяются в деловом общении? Кратко охарактеризуйте их.                                                                                                                                                                                                                                                                                        | УК-3 |
| 13. |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Как установить контакт с партнером по общению?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | УК-3 |
| 14. |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Как правильно распределить роли в процессе взаимодействия?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | УК-3 |
| 15. |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Какие функции выполняет общение в процессе жизнедеятельности человека?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | УК-3 |
| 16. |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Какие виды общения выделяют в отечественной психологии? 8. Что такое деловое общение и каковы его особенности?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | УК-3 |
| 17. |                                                                                                                                                                                                                                                                             | В чем проявляется регламентированность делового общения?"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | УК-3 |
| 18. | <p>Поставить минеральную воду можно на стол, где происходят переговоры. Но лучше – на отдельный, рядом стоящий столик. Это связано с тем, что минеральная вода может разбрызгаться. Работать на мокром столе с бумагами крайне неудобно. Фужеры (стаканы) должны стоять</p> | Вы приготовили минеральную воду для участников переговоров. Куда ее лучше поставить?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | УК-3 |

|     |                                                                |                                                                                                             |      |
|-----|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|     | перевернутыми, в знак того, что ими пока никто не пользовался. |                                                                                                             |      |
| 19. |                                                                | Попытайтесь проанализировать влияние первого впечатления на формирование образа вашего партнера по общению. | УК-3 |
| 20. |                                                                | Что вам мешает и что в большей степени обуславливает успешность понимания Вами окружающих людей?            | УК-3 |
| 21. |                                                                | Как можно усиливать эффект адекватного восприятия окружающими вас?                                          | УК-3 |
| 22. |                                                                | Что представляет собой взаимодействие как сторона общения?                                                  | УК-3 |
| 23. |                                                                | Какие основные тактики реализуются в процессе взаимодействия?                                               | УК-3 |
| 24. |                                                                | Как проявляется во взаимодействии ориентация на контроль и ориентация на понимание?                         | УК-3 |
| 25. |                                                                | Какие основные этапы выделяются в деловом общении? Кратко охарактеризуйте их.                               | УК-3 |
| 26. |                                                                | Как установить контакт с партнером по общению?                                                              | УК-3 |
| 27. |                                                                | Как правильно распределить роли в процессе взаимодействия?                                                  | УК-3 |
| 28. |                                                                | Попытайтесь проанализировать влияние первого впечатления на формирование образа вашего партнера по общению. | УК-3 |
| 29. |                                                                | Что вам мешает и что в большей степени обуславливает успешность понимания Вами окружающих людей?            | УК-3 |
| 30. |                                                                | 3. Как можно усиливать эффект адекватного восприятия окружающими вас?                                       | УК-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».

## **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.