

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Фурсов Владимир Алексеевич

Должность: И.о. директора Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского  
федерального университета

Дата подписания: 08.06.2026 10:44:01

Уникальный программный ключ:

1c378726a41fd0143ae5bcc8ba81860b00daa62

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

### УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по учебной работе  
Пятигорского института (филиал) СКФУ,  
канд. экон. наук, доцент  
Н.В. Данченко

### ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА

|                          |                                                       |         |
|--------------------------|-------------------------------------------------------|---------|
| Направление подготовки   | 43.03.03 Гостиничное дело                             |         |
| Направленность (профиль) | Управление гостиничным и санаторно-курортным бизнесом |         |
| Год начала обучения      | 2026                                                  |         |
| Форма обучения           | очная                                                 | заочная |
| Реализуется в семестре   | 5                                                     | 5       |

## Введение

1. Назначение: обеспечение методической основы для организации и проведения текущего контроля по дисциплине «Деловые коммуникации в сфере гостеприимства». 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 Деловые коммуникации в сфере гостеприимства и в соответствии с образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

3. Разработчик: доцент кафедры туризма и гостиничного дела Малахов В.Б.

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель:

Огаркова И.В. – заведующий кафедрой туризма и гостиничного дела, канд. пед. наук, доцент

Члены комиссии:

Карташева О.А. – доцент кафедры туризма и гостиничного дела, канд. ист. наук

Светличная Т.Ю. – доцент кафедры туризма и гостиничного дела, канд. филол. наук, доцент

Представитель организации-работодателя:

Бедненко А.А., управляющий SPA-отелем «Хаят», ООО «Отельер КМВ»

Экспертное заключение: фонд оценочных средств соответствует ОП ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело и рекомендуется для оценивания уровня сформированности компетенций при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов по дисциплине «Деловые коммуникации в сфере гостеприимства».

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

# 1. Описание критериев оценивания компетенции на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Компетенция<br>(ии), индикатор<br>(ы)                                                                                                                                                                                                                                                 | Уровни сформированности компетенци(ий),                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Минимальный<br>уровень не<br>достигнут<br>(Неудовлетворитель<br>но)<br>2 балла                                                                                                                              | Минимальный<br>уровень<br>(удовлетворитель<br>но)<br>3 балла                                                                                                                                                  | Средний<br>уровень<br>(хорошо)<br>4 балла                                                                                                                                                                                  | Высокий<br>уровень<br>(отлично)<br>5 баллов                                                                                                                                                                  |
| <b>Компетенция: УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</b>                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Результаты обучения по дисциплине (модулю):</b><br><b>Индикатор:</b><br>УК-4 ИД-2<br>Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках | Не способен использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках | С затруднениями использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках | На достаточно хорошем уровне использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках | В совершенстве использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках |
| <b>Компетенция: ПК-5. Готов к ведению документации на основе современных требований</b>                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Результаты обучения по дисциплине (модулю):</b><br><b>Индикатор:</b><br>ПК -5 ИД-3 Владеет навыками деловой переписки, систематизации документов, обработки исходящих и внутренних документов                                                                                      | Не способен владеть навыками деловой переписки, систематизации документов, обработки исходящих и внутренних документов                                                                                      | С затруднениями владеет навыками деловой переписки, систематизации документов, обработки исходящих и внутренних документов                                                                                    | На достаточно хорошем уровне владеет навыками деловой переписки, систематизации документов, обработки исходящих и внутренних документов                                                                                    | В совершенстве владеет навыками деловой переписки, систематизации документов, обработки исходящих и внутренних документов                                                                                    |
| <b>Компетенция: ПК-11. Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации, в том числе на иностранных языках</b>                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                              |

|                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                     |                                                                                                                                         |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Результаты обучения по дисциплине (модулю):</b><br><b>Индикатор:</b><br><i>ПК-11 ИД-1 Ведет переговоры с потребителями и партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации гостиничных продуктов</i> | Не способен вести переговоры с потребителями и партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации гостиничных продуктов | С затруднениями ведет переговоры с потребителями и партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации гостиничных продуктов | На достаточно хорошем уровне ведет переговоры с потребителями и партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации гостиничных продуктов | В совершенстве ведет переговоры с потребителями и партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации гостиничных продуктов |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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.            |                  | Основные стилевые черты и жанры письменной деловой речи                                                                                                                                                                                    | УК-4 ИД-2   |
| 2.            |                  | Языковые средства, речевые и коммуникативные нормы делового стиля                                                                                                                                                                          | УК-4 ИД-2   |
| 3.            |                  | Выражение долженствования                                                                                                                                                                                                                  | УК-4 ИД-2   |
| 4.            |                  | Выражение просьбы                                                                                                                                                                                                                          | УК-4 ИД-2   |
| 5.            |                  | Выражение разрешения                                                                                                                                                                                                                       | УК-4 ИД-2   |
| 6.            | в                | <p>Прямое деловое общение характеризуется:</p> <p>а) ответными реакциями собеседников</p> <p>б) общением в пределах видимости</p> <p>в) непосредственным речевым контактом</p>                                                             | УК-4 ИД-2   |
| 7.            | а                | <p>Во многих случаях, имидж — это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей:</p> <p>а) модели поведения</p> <p>б) заинтересованности в отношениях с другими</p> <p>в) способности к общению</p> | УК-4 ИД-2   |
| 8.            | в                | <p>В структуру речевого общения входит ...</p> <p>а) паралингвистика</p> <p>б) кинесика</p> <p>в) значение и смысл слов, фраз</p> <p>г) такесика</p>                                                                                       | УК-4 ИД-2   |
| 9.            | г                | <p>Требование выполнять распоряжение инициатора, подкрепленное открытыми или подразумеваемыми угрозами</p> <p>а) заражение</p> <p>б) принуждение</p> <p>в) просьба</p> <p>г) убеждение</p>                                                 | УК-4 ИД-2   |

|     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |           |
|-----|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 10. | б | <p>Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации</p> <p>а) проекция<br/>б) установка<br/>в) эмпатия<br/>г) идентификация</p> | УК-4 ИД-2 |
| 11. | б | <p>Функция общения, которая реализуется в возможности человека познать, утвердить себя, свою ценность в процессе общения</p> <p>а) внутриличностная<br/>б) подтверждения<br/>в) прагматическая<br/>г) организация и поддержание межличностных отношений</p>                                 | УК-4 ИД-2 |
| 12. | г | <p>Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией определяется понятием ...</p> <p>а) мода<br/>б) убеждение<br/>в) заражение<br/>г) конформность</p>                                                                                                        | УК-4 ИД-2 |
| 13. | г | <p>Процесс расшифровки смысла сообщений представляет собой ... слушание.</p> <p>а) эмпатическое<br/>б) направленное<br/>в) нерефлексивное<br/>г) рефлексивное</p>                                                                                                                           | УК-4 ИД-2 |
| 14. | а | <p>Система средств общения, предполагающая включение в речь пауз, покашливаний, плач, смех</p> <p>а) экстралингвистика</p>                                                                                                                                                                  | УК-4 ИД-2 |

|     |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |            |
|-----|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|     |       | б) такесика<br>в) кинесика<br>г) паралингвистика                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |            |
| 15. | а     | Деловая коммуникация как специфический обмен информацией является процессом передачи содержания:<br><br>а) интеллектуального и делового<br>б) эмоционального и культурного<br>в) эмоционального и интеллектуального<br>г) рационального и эмоционального                                                                                                              | УК-4 ИД-2  |
| 16. |       | Виды деловых писем.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ПК -5 ИД-3 |
| 17. |       | Схема сопроводительного письма                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ПК -5 ИД-3 |
| 18. |       | Правила оформления служебной записки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ПК -5 ИД-3 |
| 19. |       | Правила написания электронного сообщения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ПК -5 ИД-3 |
| 20. |       | Переписка по организации размещения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ПК -5 ИД-3 |
| 21. | б     | Что такое деловое письмо?<br><br>а) выражение уважительного отношения к другим людям;<br>б) документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами;<br>в) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом;<br>г) выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме. | ПК -5 ИД-3 |
| 22. | а     | Автором служебного письма является...<br><br>а) организация, фирма, от имени которой посылается письмо;<br>б) должностное лицо, которое посылает письмо;<br>в) исполнитель, который готовит письмо;<br>г) лицо, отправившее письмо.                                                                                                                                   | ПК -5 ИД-3 |
| 23. | а,в,г | В каких примерах употребление предлогов в официально-деловой речи является ошибочным?                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ПК -5 ИД-3 |

|     |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |            |
|-----|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|     |                                        | а) отчитаться по работе;<br>б) доклад об итогах работы;<br>в) благодаря болезни;<br>г) переговоры по новой сделке.                                                                                                                                                                                           |            |
| 24. | 1-в<br>2-а<br>3-е<br>4-г<br>5-б<br>6-д | Установите соответствие между заимствованными словами, характерными для официально-деловой речи, и их значениями:<br><br>1) альянс<br>2) консенсус<br>3) респондент<br>4) квота<br>5) инвестиции<br>6) рекламация<br><br>а) согласие<br>б) вложение<br>в) союз<br>г) доля<br>д) претензия<br>е) опрашиваемый | ПК -5 ИД-3 |
| 25. | а                                      | Информационное содержание документа предполагает<br><br>а) целесообразное количество информации;<br>б) избыточность информации;<br>в) разнородность информации;<br>г) однородность информации.                                                                                                               | ПК -5 ИД-3 |
| 26. | 1-в<br>2-а<br>3-б                      | Установите соответствие функций документа их значениям:<br><br>1) управленческая<br>2) правовая<br>3) исторического источника                                                                                                                                                                                | ПК -5 ИД-3 |

|     |   |                                                                                                                                                                                                                  |            |
|-----|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|     |   | а) является средством закрепления норм в обществе<br>б) выступает в роли источника сведений<br>в) служит основой для принятия решений                                                                            |            |
| 27. | б | Совокупность реквизитов и схема их расположения в документе составляют _____ документа.<br><br>а) бланк;<br>б) формуляр;<br>в) композицию;<br>г) номенклатуру.                                                   | ПК -5 ИД-3 |
| 28. | в | Реквизит «адресат» располагается, как правило, в документе...<br><br>а) верхнем левом углу;<br>б) в центре листа;<br>в) верхнем правом углу;<br>г) в нижнем левом углу.                                          | ПК -5 ИД-3 |
| 29. | в | Документ, содержащий просьбу, жалобу или предложение лица, называется...<br><br>а) коммерческое письмо;<br>б) решение;<br>в) заявление;<br>г) распоряжение.                                                      | ПК -5 ИД-3 |
| 30. | а | Смысловая точность письменного высказывания в деловой бумаге обусловлена...<br><br>а) точностью словоупотребления;<br>б) лаконичностью изложения;<br>в) нейтральным тоном изложения;<br>г) «сухостью» изложения. | ПК -5 ИД-3 |
| 31. |   | Основные функции и подходы к переговорному процессу                                                                                                                                                              | ПК-11 ИД-1 |
| 32. |   | Стратегические цели и принципы ведения переговоров                                                                                                                                                               | ПК-11 ИД-1 |
| 33. |   | Этапы и тактические приёмы ведения переговоров                                                                                                                                                                   | ПК-11 ИД-1 |
| 34. |   | Выражение серьезных претензий, вежливое указание на ошибку                                                                                                                                                       | ПК-11 ИД-1 |

|     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |            |
|-----|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 35. |   | Завершение процесса переговоров, результаты и анализ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ПК-11 ИД-1 |
| 36. | г | Скрытое управление поведением партнера<br>а) просьба<br>б) принуждение<br>в) заражение<br>г) манипулирование                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ПК-11 ИД-1 |
| 37. | а | Организационная подготовка переговоров предполагает:<br>а) определение места и времени встречи;<br>б) проведение «внутренних переговоров»;<br>в) проведение анализа проблемы и диагностики ситуации;<br>г) формулирование предложений и их аргументация.                                                                                                                                                                                                  | ПК-11 ИД-1 |
| 38. | а | В чем заключается прием «оказания давления на партнера»?<br>а) в применении угроз и блефа;<br>б) в том, что вы, начиная переговоры, запрашиваете значительно больше того, что реально надеетесь получить;<br>в) в том, что одна из сторон в конце переговоров, когда практически становится очевидным успешное их завершение, выдвигает новые требования;<br>г) в том, что партнер соглашается с вносимыми вами предложениями, вы выдвигаете новые.       | ПК-11 ИД-1 |
| 39. | б | В чем заключается прием «завышение первоначальных требований»?<br>а) в применении угроз и блефа;<br>б) в том, что вы, начиная переговоры, запрашиваете значительно больше того, что реально надеетесь получить;<br>в) в том, что одна из сторон в конце переговоров, когда практически становится очевидным успешное их завершение, выдвигает новые требования;<br>г) в том, что партнер соглашается с вносимыми вами предложениями, вы выдвигаете новые. | ПК-11 ИД-1 |
| 40. | в | В чем заключается прием «выдвижение требований в последнюю минуту»?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ПК-11 ИД-1 |

|     |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |
|-----|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|     |       | <p>а) в применении угроз и блефа;</p> <p>б) в том, что вы, начиная переговоры, запрашиваете значительно больше того, что реально надеетесь получить;</p> <p>в) в том, что одна из сторон в конце переговоров, когда практически становится очевидным успешное их завершение, выдвигает новые требования;</p> <p>г) в том, что когда партнер соглашается с вносимыми вами предложениями, вы выдвигаете новые.</p> |            |
| 41. | а,г,д | <p>Из перечисленного к психологическим механизмам переговорного процесса относятся:</p> <p>а) обеспечение баланса власти и взаимного контроля сторон</p> <p>б) поиск компромисса</p> <p>в) готовность к выполнению договоренностей</p> <p>г) стремление к взаимному доверию сторон</p> <p>д) согласование целей и интересов</p>                                                                                  | ПК-11 ИД-1 |
| 42. | г     | <p>Осознанные побуждения сторон к вступлению в переговорный процесс, связанные с удовлетворением их потребностей, совокупность внешних и внутренних условий, вызывающих переговорную активность субъекта, — это его</p> <p>а) позиции</p> <p>б) интересы</p> <p>в) цели</p> <p>г) мотивы</p>                                                                                                                     | ПК-11 ИД-1 |
| 43. | в     | <p>Специальный вид деятельности, заключающийся в участии третьей стороны в подготовке и/или ведении переговоров с целью оптимизации процесса поиска взаимоприемлемого решения, относится к понятию:</p> <p>а) санкции</p> <p>б) «миростроительство»</p> <p>в) посредничество</p> <p>г) миротворчество</p>                                                                                                        | ПК-11 ИД-1 |

|     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                            |            |
|-----|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 44. | а | <p>То, как участники переговоров формулируют свои интересы и цели, а также то, как стороны заявляют о них, относится к понятию _____</p> <p>сторон.</p> <p>а) позиции<br/>б) потребности<br/>в) задачи<br/>г) мотивы</p>                                                   | ПК-11 ИД-1 |
| 45. | в | <p>Широкое и собирательное понятие в переговорах, включающее в себя обычно такие термины, как «посредник», «наблюдатель за ходом переговорного процесса», «арбитр», — это:</p> <p>а) «помощник»<br/>б) «третейский судья»<br/>в) «третья сторона»<br/>г) «организатор»</p> | ПК-11 ИД-1 |

## **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 «зачтено»* 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 «не зачтено»* 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.