

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Поверинов Игорь Егорович

Должность: Проректор по учебной работе

Дата подписания: 03.07.2023 14:29:10

Уникальный программный ключ:

6d465b936eef331cede482bde6d12ab98216652f016465d53b72a2eab08e1b2

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

**«Чувашский государственный университет имени И.Н. Ульянова»
(ФГБОУ ВО «ЧГУ им. И.Н. Ульянова»)**

Факультет историко-географический

Кафедра экономической и социальной географии

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)

по дисциплине

Культура делового общения в туризме, гостеприимстве и общественном питании

Направление подготовки – 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) – «Гостиничная и санаторно-курортная деятельность»

Квалификация выпускника – Бакалавр

Оценочные материалы (ФОС) разработаны на основе рабочей программы дисциплины, предусмотренной образовательной программой высшего образования (ОП ВО) по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

СОСТАВИТЕЛЬ:

Доцент, кандидат географических наук, доцент

кафедры экономической и социальной географии _____ З.А.

Трифорова

1. Паспорт оценочных материалов по дисциплине

КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В ТУРИЗМЕ, ГОСТЕПРИИМСТВЕ И ОБЩЕСТВЕННОМ ПИТАНИИ

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Дескрипторы индикатора достижения компетенции (результаты обучения)
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации,	УК-1.1 Осознает поставленную задачу, осуществляет поиск аутентичной и полной	Знать ГОСТы по туризму и применять при проектировании турпродуктов Уметь оценивать факторы и
применять системный подход для решения поставленных задач	информации для ее решения из различных источников, в том числе официальных и неофициальных, документированных и не документированных	показатели деятельности объектов и субъектов туристической индустрии, согласно требованиям, указанным в ведомственных нормативно-законодательных документах Владеть технологиями оценки и проектирования объектов, субъектов туристической индустрии и турпродуктов
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.2 Описывает и критически анализирует информацию, отличая факты от оценок, мнений, интерпретаций, осуществляет синтез информационных структур, систематизирует их.	Знать информационные туристские ресурсы на русском и английском языке Уметь проводить контент-анализ информационных туристских ресурсов на русском и английском языке Владеть методикой контент-анализа информационных туристских ресурсов на русском и английском языке
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.3 Для решения поставленной задачи применяет системный подход, выявляя ее компоненты и связи; рассматривает варианты и алгоритмы поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки.	Знать туристско-рекреационную систему на микро-, мезо- и макроуровнях Уметь применять системный подход к анализу туристско-рекреационной системы микро-, мезо- и макроуровнях Владеть алгоритмами проектирования центров туристско-рекреационных систем

ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.	Знать нормы и правила ведения переговоров с партнерами, согласовывать условия взаимодействия по реализации туристских продуктов Уметь вести переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов Владеть компетенциями ведения переговоров с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов
ПК-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Знать нормы и правила информационного консультирования и сопровождения клиентов туристского предприятия Уметь консультировать и сопровождать клиентов туристского предприятия Владеть навыками переговоров и сопровождения клиентов туристского предприятия

2. Критерии оценки успеваемости обучающихся

Формы и виды контроля знаний обучающихся, предусмотренные по данной дисциплине:

- текущий контроль;
- промежуточная аттестация (зачёт).

Текущий контроль успеваемости проводится с целью проверки знаний обучающихся, приобретения и развития навыков самостоятельной работы, усиления связи между преподавателем и обучающимся, совершенствования работы кафедр по развитию навыков самостоятельной работы, по повышению академической активности обучающихся.

Промежуточная аттестация, как форма контроля успеваемости по дисциплинам (разделам дисциплин) и видам учебной деятельности, проводится для проверки степени усвоения обучающимися программного учебного материала и установления соответствия результатов проверки требованиям государственных образовательных стандартов к обязательному минимуму содержания или формирования компетенций, установленных федеральными государственными образовательными стандартами высшего образования.

Критерии оценки на зачёте:

- «зачтено» - наличие глубоких и исчерпывающих знаний в объёме пройденного программного материала правильные и уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, знание дополнительно рекомендованной литературы (уровень «отлично»), или - наличие твердых и достаточно полных знаний программного материала, незначительные ошибки при освещении заданных вопросов, правильные действия по применению знаний на

практике, четкое изложение материала (уровень «хорошо»); допускается - наличие твердых знаний пройденного материала, изложение ответов с ошибками, уверенно исправляемыми после дополнительных вопросов, необходимость наводящих вопросов, правильные действия по применению знаний на практике (уровень «удовлетворительно»);

- «не зачтено» - наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

3. Оценочные материалы текущего контроля успеваемости

3.1. Комплект разноуровневых заданий

3.1.1. Задания репродуктивного уровня (для оценки «знаний»)

1. Опишите признаки перцептивной стороны общения.
2. Назовите приемы техники слушания.
3. Назовите обязательные разделы резюме
4. Опишите технику и тактику аргументирования
5. Назовите особенности европейского, китайского, японского, американского стилей делового общения
6. Назовите распространенные невербальные приемы в процессе делового общения
7. Дайте определение конфликту.
8. Назовите части деловой беседы и особенности ее проведения
9. Опишите признаки коммуникативной стороны общения.
10. Опишите признаки интерактивной стороны общения.
11. Назовите этапы проведения переговорного процесса.
12. Какие визуальные средства общения вы знаете?
13. Назовите этапы подготовки к публичному выступлению.

3.1.2. Задания когнитивного уровня (для оценки «умений»)

1. Составьте личное резюме.
2. Подготовьте презентацию турпродукта.
3. Покажите техники невербального общения в туризме (5 приемов).

4. Оценочные материалы промежуточной аттестации обучающихся

4.1. Примерный перечень вопросов к зачету

1. Дать понятие «общение», его формы и виды.
2. Коммуникативная сторона общения.
3. Перцептивная сторона общения.
4. Интерактивная сторона общения.
5. Имидж делового общения.
6. Методика составления резюме.
7. Структура деловой беседы и особенности ее проведения.
8. Психологические приемы влияния на партнера.
9. Техника слушания.
10. Техника и тактика аргументирования.
11. Методика проведения переговорного процесса.
12. Национальные стили ведения переговорного процесса.
13. Примеры вербального и невербального приветствия народами мира.
14. Визуальные средства общения.

15. Невербальные приемы в процессе делового общения.
16. Способы управления и предупреждения конфликтов.
17. Особенности публичного выступления.
18. Техника общения B2B
19. Техника общения B2C.
20. Техника общения C2C.
21. Техника общения D2G.
22. Классификация конфликтных ситуаций.
23. Особенности делового общения с представителями ближневосточного турбизнеса.
24. Особенности делового общения с представителями китайского турбизнеса.
25. Особенности делового общения с представителями европейского турбизнеса.
26. Особенности делового общения с представителями турбизнеса из Юго-Восточной Азии.
27. Презентация турпродукта на выставках, конкурсах, фестивалях и конференциях.
28. Сегментация делового общения в туристической индустрии.
29. Программные средства и техника, повышающие эффективность делового общения.
30. Деловая переписка, корреспонденция.

Лист дополнений и изменений

№ п/п	Прилагаемый к ОМ (ФОС) документ, содержащий текст обновления	Решение кафедры		Подпись заведующего кафедрой	И.О. Фамилия заведующего кафедрой
		Дата	Протокол №		
1.	Приложение № 1				
2.	Приложение № 2				
3.	Приложение № 3				
4.	Приложение № 4				
5.	Приложение № 5				