

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Садыкова Алёна Григорьевна
Должность: директор высшей школы креативных индустрий
Дата подписания: 25.05.2026
Уникальный программный ключ:
d72783635b7f7c872e79a746e849dcb1abc6ab7a

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Директор высшей школы
креативных индустрий
Садыкова А.Г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
Медиация в экономике впечатлений

Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль)	Экономика впечатлений
Год начала обучения	2026
Форма обучения	очная
Реализуется в семестре	7

Ставрополь, 2026 г.

Введение

1. Назначение: Фонд оценочных средств предназначен для проведения текущего контроля знаний и промежуточной аттестации по дисциплине «Медиация в экономике впечатлений» студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (направленности (профиль) «Экономика впечатлений»), очная форма обучения

2. ФОС является приложением к программе дисциплины «Медиация в экономике впечатлений».

3. Разработчик: Алиева В.С., ассистент кафедры туризма и индустрии гостеприимства.

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель Рубежной А.А. – председатель УМК высшей школы креативных индустрий.

Члены комиссии:

Лупандина Н.Д. – член УМК высшей школы креативных индустрий, зам. директора по учебной работе

Кулаговская Татьяна Анатольевна – член УМК высшей школы креативных индустрий, заведующий кафедрой туризма и индустрии гостеприимства;

Представитель организации-работодателя: Уляев С.И. – генеральный директор ООО «Белый лотос»

Экспертное заключение: фонд оценочных средств по дисциплине «Медиация в экономике впечатлений» рекомендуется для оценки результатов обучения и уровня сформированности компетенций у обучающихся образовательной программы высшего образования «Экономика впечатлений» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

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

Компетенция (ии), индикатор (ы)	Уровни сформированности компетенци(ий),			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
<i>Компетенция: УК-6</i>				
Результаты обучения по дисциплине: <i>Индикатор:</i> УК-6. УК-6.1. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Не владеет навыками управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования	Фрагментарно владеет навыками управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования	Владеет навыками управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования	Владеет навыками управления своим временем и активно выстраивает и реализует траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

Компетенция (ии), индикатор (ы)	Уровни сформированности компетенци(ий),			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
<i>Компетенция: ПК-4</i>				
Результаты обучения по дисциплине: <i>Индикатор:</i> ПК-4 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	Не осуществляет внутренние и внешние профессиональные коммуникации	Частично осуществляет внутренние и внешние профессиональные коммуникации	Осуществляет внутренние и внешние профессиональные коммуникации.	Активно осуществляет внутренние и внешние профессиональные коммуникации

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.	б	Как называется профессиональный посредник? а) суггестором б) медиатором в) коллегой	УК-6, ПК-4
2.	в	Что не является основной моделью поведения личности в конфликте? а) деструктивная б) конструктивная модель в) нонконформистская	УК-6, ПК-4
3.	а	Что такое медиация? а) вмешательство по типу юридического урегулирования конфликта б) ограниченный арбитраж в) любое посредничество	УК-6, ПК-4
4.	в	Чему способствуют деструктивные конфликты: а) закрепление признаков устоявшейся нормы в организации б) повышению стабильности функционирования организации в) разрушению установившейся нормы.	УК-6, ПК-4
5.	б	Планирование и моделирование штатного расписания является: а) функцией управления конфликта б) функцией управления трудовыми ресурсами в) функцией разрешения конфликта.	УК-6, ПК-4
6.	а	Какая схема относится к групповым? а) личность — группа б) группа — группа	УК-6, ПК-4

		в) личность — группа, группа — группа	
7.	г	<p>Что понимается под понятием "медиация в экономике впечатлений"?</p> <p>а) Процесс продажи товаров и услуг с помощью посредников.</p> <p>б) Использование цифровых технологий для улучшения коммуникации между клиентами и компаниями.</p> <p>в) Обработка данных о клиентах для повышения эффективности рекламы.</p> <p>г) Создание уникального клиентского опыта через взаимодействие различных участников.</p>	УК-6, ПК-4
8.	б	<p>Какая из нижеперечисленных стратегий является наиболее эффективной для медиации в сфере создания впечатлений?</p> <p>а) Фокус на стандартизированных продуктах и услугах.</p> <p>б) Использование обратной связи от клиентов для улучшения впечатлений.</p> <p>в) Упрощение процесса покупки без учета потребностей клиентов.</p> <p>г) Ограничение взаимодействия с клиентами до стадии продажи</p>	УК-6, ПК-4
9.		Основные принципы медиации	УК-6, ПК-4
10.		Факторы, влияющие на успешность процедуры медиации.	УК-6, ПК-4
11.		Инструменты медиации	УК-6, ПК-4
12.		Виды медиации	УК-6, ПК-4
13.		Требования, предъявляемые к медиатору.	УК-6, ПК-4
14.		Подготовка к процедуре медиации	УК-6, ПК-4
15.		Правила проведения процедуры медиации.	УК-6, ПК-4
16.		Критерии оценки результата переговоров в медиации.	УК-6, ПК-4
17.		Соглашение об урегулировании спора.	УК-6, ПК-4

18.		Принципы альтернативного разрешения споров.	УК-6, ПК-4
19.		Методы альтернативного разрешения споров	УК-6, ПК-4
20.		Особенности работы с конфиденциальной информацией	УК-6, ПК-4
21.		Участники процедуры медиации	УК-6, ПК-4
22.		Особенности разрешения споров в экономике впечатлений с помощью медиации	УК-6, ПК-4
23.		Роль эмоций в процессе медиации. Как медиаторы могут учитывать эмоциональное состояние сторон для достижения успешного разрешения конфликта	УК-6, ПК-4
24.		Чем отличается посредничество от медиации? В каких случаях предпочтительнее использовать медиацию в экономике впечатлений	УК-6, ПК-4
25.		Значение конфиденциальности в медиативных процедурах. Почему это важно для участников процесса и как можно обеспечить соблюдение конфиденциальности?	УК-6, ПК-4

2. Критерии оценивания компетенций

«Зачет» выставляется студенту, если компетенции УК-6 и ПК-4 полностью освоены на высшем уровне. Знает актуальные проблемы восстановления доверия к судебной власти и альтернативные способы урегулирования споров; роль медиативных навыков в профессиональной деятельности юриста; роль посредника в переговорном процессе по разрешению конфликта; медиативное сопровождение судебного разбирательства; медиация после вынесения судебного решения; до-апелляционную медиацию; восстановительное правосудие и медиацию; правовые конфликты и пути их урегулирования; судебную, досудебную, внесудебную формы урегулирования правовых конфликтов, конфиденциальность в медиации; язык тела и его роль в достижении целей медиации; барьеры коммуникации и способы их преодоления; формирование стратегии сотрудничества во время медиации; особенности принятия решений в конфликтных ситуациях и их учет в работе медиатора; эмоциональные состояния в конфликтах; динамику восприятия и понимания человека человеком в межличностном конфликте; искусство урегулирования конфликтов и построения доверительных отношений; переговоры как способ завершения конфликта.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если компетенции УК-6 и ПК-4 не освоены. Не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

Процедура выставления зачета проводится на последнем практическом занятии; оценивание знаний обучающегося происходит по результатам защиты практических работ и оценки знаний студента.

При наличии задолженностей по текущей аттестации по данной дисциплине студент к сдаче экзамена не допускается. Текущая аттестация студентов проводится преподавателями, ведущими практические занятия по дисциплине, в следующих формах: собеседование и защита практических работ. Основанием для снижения оценки являются: выполнение задания не в полном объеме; несвоевременность предоставления выполненных работ, слабое знание тем и основной терминологии; пассивность участия в групповой работе; отсутствие умения применить теоретические знания для решения практических задач.