

**Автономная некоммерческая организация высшего образования  
«Международный банковский институт имени Анатолия Собчака»**

**Фонд оценочных средств по дисциплине  
Профессиональная этика и этикет в туризме и гостеприимстве**

Направление подготовки: *43.03.03 Гостиничное дело*

Направленность (профиль): *Гостиничная деятельность*

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная*

### **Пояснительная записка**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации дисциплины «Профессиональная этика и этикет в туризме и гостеприимстве» разработан фонд оценочных средств по данной дисциплине, являющийся неотъемлемой частью учебно-методической ее документации в рамках реализуемой образовательной программы.

## **Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине**

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является – зачет

Вопросы для проведения промежуточной аттестации:

1. Ключевые понятия этики.
2. Этика бизнеса.
3. Этика рекламы.
4. Требования к внешнему виду делового человека.
5. Дресс-код.
6. Личные качества работников туризма и гостеприимства.
7. Управленческая этика: понятие, сущность, значение.
8. Основные заповеди менеджера.
9. Правила делового общения в работе менеджера.
10. Управленческий этикет.
11. КСО в туризме и гостеприимстве.
12. Сущность конфликта. Его участники и объект.
13. Причина и динамика конфликта.
14. Типология конфликтов.
15. Способы предупреждения и разрешения конфликтов в организации.
16. Стресс, его признаки и последствия.
17. Кодекс профессиональной этики сотрудников сферы гостеприимства.
18. Осуществление способов и методов делового общения в гостинице.
19. Правила поведения персонала гостиницы.
20. Психологические основы общения специалиста в туризме.
21. Психологический контакт специалиста в сфере туризма с клиентами.
22. Психология общения с гостями ресторана.

### **5.3. Текущий контроль успеваемости**

Текущий контроль успеваемости обучающихся по дисциплине проводится в форме контрольных мероприятий: защиты самостоятельной работы, подготовки реферата, по оцениванию фактических результатов обучения обучающихся.

Активность обучающегося на занятиях оценивается на основе выполненных работ и заданий, предусмотренных рабочей программой дисциплины. Обучающемуся, пропустившему практические занятия, необходимо выполнить задания самостоятельно и защитить их выполнение перед преподавателем практических занятий.

### **Тестовые задания по дисциплине**

Название темы дисциплины	Пример теста
Этика и культура туризма и гостеприимстве	1. набор требований к одежде и одно из внешних проявлений корпоративной культуры организации: a. DRESS-CODE b. этикет c. с. корпоративная этика 2. Обозначение White tie предполагает: a. деловые костюмы b. мужчинам рубашка или поло и хлопчатобумажные брюки с ремнём и свободными туфлями c. чёрный фрак с белой бабочкой

	<p>3. Стиль взаимодействия (неформальный):</p> <p>a. Подходит к таким сферам деятельности, как мода, дизайн, реклама, косметика, шоу-бизнес</p> <p>b. Подходит юристам, банкирам, государственным служащим</p> <p>c. Подходит сотрудникам фирм, которые заняты коммуникацией, установлением отношений и торговлей</p> <p>4. Консервативный стиль (классический):</p> <p>a. Основная функция – быстро вызвать расположение.</p> <p>b. Основная функция – придать авторитет и подчеркнуть компетентность</p> <p>c. Подходит к таким сферам деятельности, как мода, дизайн, реклама, косметика, шоу-бизнес</p> <p>5. Вербальный имидж формируется:</p> <p>a. через речь</p> <p>b. через внешний вид</p>
Управленческая этика	<p>1. Система общественно прогрессивных формальных и неформальных правил и норм деятельности, обычаев и традиций, индивидуальных и групповых интересов, особенностей поведения персонала в организации, стиля руководства, показателей удовлетворенности условиями труда, уровня взаимного сотрудничества и совместимости работников между собой и с организацией, перспектив развития это:</p> <p>A) организационное проектирование;</p> <p>B) имидж организации;</p> <p>B) организационная культура.</p> <p>2. Власть может иметь разнообразные формы:</p> <p>A) власть основанная на принуждении;</p> <p>B) законная власть;</p> <p>B) коммерческая власть.</p> <p>3. Способность влиять на индивидов и группы людей и вести их за собой к достижениям цели это:</p> <p>a) конфликтность</p> <p>б) лидерство</p> <p>в) полномочия</p> <p>г) Ответственность</p> <p>4. Группы, созданные по решению руководства в структуре организации для выполнения определенных задач, способствующих достижению целей организации это:</p> <p>a) неформальные группы</p> <p>б) формальные группы</p> <p>в) управленческие группы</p> <p>г) интегрирующие группы</p> <p>5. Локальная культура, отражающая дифференциацию культуры по уровням, отделам, подразделениям, возрастным группам, национальным группам и т.п. – это:</p> <p>a) контркультура</p> <p>б) субкультура</p> <p>в) кросскультура</p> <p>г) мультикультура</p>
Конфликты,	1. В любой организации существует несколько уровней

<p>стрессы в организациях</p>	<p>конфликтов, уберите несуществующий:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) внутриличностные</li> <li>2) нет правильного ответа</li> <li>3) межличностные</li> <li>4) Межгрупповые</li> </ol> <p>2. К симптомам конфликта следует отнести:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Очевидные - ссора или драка</li> <li>2) Неуловимые - слишком спокойная обстановка</li> <li>3) Активные - перебранка или агрессивное письмо</li> <li>4) все ответы верны</li> </ol> <p>3. Причина конфликта, зависящая от менеджера:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Отсутствие сознательной дисциплины при выполнении должностных обязанностей</li> <li>2) Крайняя неуверенность, ведущая к резкости обращения</li> <li>3) Косность и инертность в стиле работы, сопротивляемость новизне</li> <li>4) Нет правильного ответа</li> </ol> <p>4. Назовите стадию, отсутствующую в конфликте:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Предконфликтная ситуация</li> <li>2) Подготовка к конфликту</li> <li>3) Непосредственно конфликт</li> <li>4) Разрешение конфликтной ситуации</li> </ol> <p>5. Стресс - комплексный процесс, он включает непременно и физиологические и психологические компоненты. Верно или неверно</p>
<p>Этикет деловых отношений</p>	<p>1. Стандарт приветствия гостя отеля утром:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) Здравствуйте!</li> <li>б) Приветствую вас!</li> <li>в) Доброе утро, господин Иванов!</li> <li>г) Привет!</li> </ol> <p>2. Первый шаг по работе с жалобой гостя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) извинитесь</li> <li>б) предложите решение проблемы</li> <li>в) выслушайте гостя</li> </ol> <p>3. При подборе сотрудников ресторана для обслуживания мероприятий и просто в смену особое внимание следует уделять;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) внешнему виду работников</li> <li>б) соблюдению принципа однородности возрастного состава работников</li> <li>в) стажу работы в сфере ресторанного бизнеса</li> <li>г) совместимости работников</li> </ol> <p>4. Верно ли убеждение, что различные сферы человеческой деятельности обуславливают специфику профессиональной этики?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>А) Да</li> <li>Б) Нет</li> </ol> <p>5. Что такое тактичность?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) внутренний голос человека;</li> <li>б) определенный круг обязательств и исполнение своих обязанностей, сложившихся на основе профессиональных или общественных отношений;</li> <li>в) сделал, и что хотел сделать;</li> </ol>

	<p>г) способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека;</p> <p>д) способность человека осуществлять внутренний нравственный самоконтроль;</p>
--	--

### Темы рефератов

Название темы дисциплины	Пример темы
Этика и культура в туризме и гостеприимстве	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Психологическое воздействие цвета: цветовая гамма костюмов, офисов и других составляющих имиджа делового человека.</li> <li>2. Психоанализ символического значения одежды.</li> <li>3. Дресс-код как внешняя составляющая корпоративной культуры организации (на конкретном примере).</li> <li>4. Приветствие, представление, титулирование.</li> <li>5. Визитная карточка в деловой жизни.</li> </ol>
Управленческая этика	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Управленческая этика и управленческий этикет.</li> <li>2. Речевой этикет руководителя.</li> <li>3. Приемы воздействия на деловых партнеров и подчиненных.</li> <li>4. Проблема деловых и межличностных отношений на работе: гендерный аспект.</li> <li>5. Проблема деловых и межличностных отношений на работе: дружба между сотрудниками.</li> </ol>
Конфликты, стрессы в организациях	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Конфликт в деловом общении: диагностика и приемы управления.</li> <li>2. Природа конфликта.</li> <li>3. Источник и субъекты конфликта.</li> <li>4. Виды конфликтов.</li> <li>5. Причины и поводы конфликтов.</li> <li>6. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов.</li> <li>7. Стрессы и стрессовые ситуации</li> </ol>
Этикет деловых отношений	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Типы клиентов турфирмы.</li> <li>2. Типы гостей отеля.</li> <li>3. Типы гостей ресторана.</li> <li>4. Профессиональная этика работника гостеприимства.</li> </ol>

### Темы эссе

Название темы дисциплины	Пример темы
Этика и культура в туризме и гостеприимстве	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дресс-код –устаревшее понятие.</li> <li>2. В бизнесе нет места этике.</li> <li>3. Бесконфликтность-важнейшее качество.</li> </ol>

Управленческая этика	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дружба в бизнесе.</li> <li>2. Быстрый карьерный рост и хорошие взаимоотношения с коллективом: возможно ли?</li> <li>3. Конкуренция как причина совершенствования культуры управления.</li> <li>4. Проблема деловых и межличностных отношений на работе: служебный роман.</li> </ol>
Конфликты, стрессы в организациях	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Трудный руководитель, инструкция к выживанию.</li> <li>2. Возможно ли предотвратить конфликт</li> <li>3. Стресс- двигатель прогресса.</li> </ol>
Этикет деловых отношений	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Трудные гости-как избежать?</li> <li>2. Влияние гендерных особенностей на общения работника и гостя.</li> <li>3. Влияние возраста на общение.</li> </ol>

#### Ситуации для анализа

Название темы дисциплины	Пример ситуации
Этика и культура в туризме и гостеприимстве	Оцените советы Э.Хромченко по гардеробу деловой женщины.
Управленческая этика	<p>Ситуация 1. Вы обсуждаете с младшими руководителями своего подразделения вопрос, имеющий принципиальное значение. Тон разговора постоянно повышается. Появляется резкость в выражениях. Н этом совещании находятся и несколько рядовых сотрудников. Что должен предпринять в этой ситуации старший руководитель?</p> <p>Ситуация 2. На сегодняшнее утро Вы для беседы вызвали подчиненного, который часто опаздывает на работу. Вы по стечению обстоятельств задержались дома и пришли на работу с опозданием. Подчиненный ждет Вас. Как Вы поведете себя?</p>
Конфликты, стрессы в организациях	Приведите доводы «за» и «против» данного высказывания. Стресс обычно принято характеризовать как исключительно негативное явление. Однако в ряде случаев, когда стресс не превосходит предельно допустимого уровня, он может оказывать и позитивное влияние на производительность и результаты работы.
Этикет деловых отношений	Гости зачастую уверены, что, если они оплатили проживание, значит они оплатили и все другие сервисы отеля. Один из ваших гостей Г-н Сидоров отказывается оплачивать мини-бар. Как вы разрешите данную ситуацию.

### **Критерии оценивания результатов обучения по дисциплине:**

Знания, умения и навыки обучающихся при промежуточном контроле в форме экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

1. «Отлично» — обучающийся глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.
2. «Хорошо» — обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.
3. «Удовлетворительно» — обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.
4. «Неудовлетворительно» — обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.