СОГЛАСОВАН

решением Ученого совета
АНО ВО «МБИ
имени Анатолия Собчака»
(протокол от «19» декабря 2024 г. № 6)

УТВЕРЖДЕН

приказом ректора
АНО ВО «МБИ
имени Анатолия Собчака»
от «27» декабря 2024 г. № 56

АКТУАЛИЗИРОВАН

решением Ученого совета
АНО ВО «МБИ
имени Анатолия Собчака»
(протокол от «25» декабря 2025 г. № 7)

УТВЕРЖДЕНА
актуализированная версия
приказом ректора
АНО ВО «МБИ
имени Анатолия Собчака»
от «30» декабря 2025 г. № 59

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине
Профессиональная этика и этикет в туризме и гостеприимстве

направленность
43.03.03 Гостиничное дело

направленность (профиль)
Управление в гостиничном бизнесе

уровень образования
высшее образование - бакалавриат

форма обучения
очно-заочная

год набора
2025

Санкт-Петербург
2024

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат
029D2AE30011B46997424A3587152A1CB0
Действителен с 18.03.2026 по 18.06.2027
Владелец АНО ВО "МБИ ИМЕНИ АНАТОЛИЯ СОБЧАКА"

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭТАПЫ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. СТРУКТУРА ФОС ПО ДИСЦИПЛИНЕ..... 4
3. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИЙ 5
4. ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТА..... 6
5. ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 6
5.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ..... 6
5.2 КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ..... 7
5.3 ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ..... 15
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ... 20
7. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ..... 21
7.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ..... 24
7.2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ..... 24

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭТАПЫ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов обучения по учебной дисциплине.

Рабочей программой дисциплины (модуля) предусмотрено формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции выпускника	**Код и наименование индикатора достижения компетенций**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине**
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Применяет методы командного взаимодействия	Знать: принципы и модели командного взаимодействия в сервисной среде, нормы профессиональной этики при работе в коллективе, типовые роли в команде сотрудников сферы гостеприимства, способы предотвращения и разрешения внутрикомандных конфликтов, правила распределения задач и зон ответственности в рабочей группе, этические аспекты делегирования полномочий и обратной связи, стандарты корпоративной культуры в туристско-гостиничном бизнесе, методы эффективной коммуникации в разнородной (в том числе межкультурной) команде, Уметь: выстраивать конструктивное взаимодействие с членами команды для решения профессиональных задач, распределять задачи с учётом компетенций и нагрузки коллег, давать и принимать обратную связь в этичной форме, координировать совместные действия при обслуживании клиента, оперативно согласовывать решения в условиях сжатых сроков, адаптировать стиль коммуникации под разные роли и позиции в команде, предотвращать эскалацию конфликтов и применять техники их деэскалации, учитывать культурные и личностные особенности участников команды при организации совместной работы, Владеть: навыками организации командной работы в условиях высокой нагрузки и пиковых периодов обслуживания, приёмами фасилитации групповых обсуждений и принятия решений, инструментами постановки общих целей и контроля их достижения (чек-листы, таймлайны, канбан-доски), техниками этичного управления конфликтами в коллективе, методами построения доверительной атмосферы и поддержания мотивации команды, алгоритмами распределения ролей и ответственности в проектной группе, способами оценки вклада каждого участника в общий результат с соблюдением принципов справедливости и уважения, практиками кросс-функционального взаимодействия между подразделениями отеля, турфирмы или экскурсионной службы.
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в уст-ной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.2. Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском и иностранном(ых) языке(ах), выстраивает стратегию устного и письменного общения в рамках межличностного и межкультурного общения	Знать: нормы и стандарты делового общения на русском и иностранном(ых) языке(ах) в индустрии туризма и гостеприимства, типовые речевые формулы и этикетные клише для разных коммуникативных ситуаций (приветствие, запрос, жалоба, извинение, предложение), особенности межкультурной коммуникации (национальные модели вежливости, дистанции, прямого/косвенного высказывания), распространённые языковые и культурные барьеры в работе с клиентами и партнёрами, правила интерпретации невербальных сигналов в межкультурном контексте, стандарты оформления деловой переписки (письма, заявки, претензии, подтверждения брони), критерии достоверности и надёжности источников деловой информации, приёмы критического анализа устных и письменных сообщений (выявление предвзятости, логических нестыковок, скрытых смыслов), Уметь: воспринимать и интерпретировать устные и письменные сообщения в профессиональном контексте с учётом культурных особенностей адресата, критически оценивать достоверность и релевантность деловой информации (в т. ч. отзывов, запросов, условий договоров), выстраивать стратегию коммуникации под конкретную аудиторию (гость, коллега, партнёр, представитель госоргана), адаптировать стиль и регистр речи для разных каналов (телефон, чат, email, личная встреча), корректно формулировать запросы, ответы и возражения на русском и иностранном(ых) языке(ах), распознавать и нейтрализовывать потенциально конфликтные формулировки, переводить профессиональные фразы и шаблоны без потери смысла и тона, анализировать обратную связь и корректировать коммуникативную тактику, Владеть: навыками ведения деловой переписки на русском и иностранном(ых) языке(ах) по стандартам индустрии (бронирование, подтверждение, претензия,

		извинение, коммерческое предложение), приёмами активного слушания и уточнения информации в стрессовых и конфликтных ситуациях, техниками адаптации сообщений под разные культурные модели (прямое vs косвенное сообщение, уровень формальности), инструментами критического анализа текстов (выделение фактов, мнений, оценок, логических связей), алгоритмами построения аргументации и контраргументации в устной и письменной форме, способами работы с двусмысленными или эмоционально окрашенными сообщениями клиентов, практиками кросс-культурного диалога (учёт норм вежливости, табу, иерархии, временных ожиданий), методами фиксации и проверки понимания (резюмирование, перефразирование, уточнение).

1.2. Входной уровень знаний, умений, опыта деятельности, требуемых для формирования компетенции

Знает общие принципы и методы социального взаимодействия и работы в команде специалистов

Умеет применить на практике свои знания и коммуникативные умения, а также реализовывать свою роль в команде, в том числе лидерскую

Владеет навыками и опытом командной работы в условиях интерактивного общения со всеми ее участниками, а также может себя максимально реализовывать в команде

2. СТРУКТУРА ФОС ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценка проводится методом сопоставления параметров продемонстрированной обучающимся продукта деятельности с заданными эталонами и стандартами по критериям.

Таблица – 1.1. Объекты оценивания и наименование оценочных средств

Номер и наименование разделов/тем	Формы текущего контроля успеваемости / промежуточной аттестации	Объекты оценивания	Вид занятия / Наименование оценочных средств	Форма проведения оценки Устная/ письменная
Тема 1. Профессиональная этика: сущность, основные категории, генезис и классификация видов	Текущий контроль	Функции, роль и место этики в системе наук, в культуре человечества. Гуманистическое содержание морали и нравственности. Профессиональная этика сущность, генезис и классификация видов: Этика бизнеса. Управленческая этика. Педагогическая этика. Биоэтика. Нетикет. Профессиональная этика как выражение нравственного прогресса человечества, как осознание культурно-гуманистического назначения профессии. Гуманизм – исходный принцип профессиональной этики. Условия возникновения, историческое развитие и специфика профессиональной морали. Категории профессиональной морали и этики: профессиональный долг, профессиональная честь и достоинство, справедливость, профессиональный такт. Современные проблемы профессиональной этики. Из зарубежной и отечественной истории становления профессионально-этических традиций	ДП – доклад с презентацией, Т – тест	устная/ письменная
Тема 2. Структура профессиональной этики личности. Моральные и правовые регуляторы поведения должностных лиц	Текущий контроль	Структура профессиональной этики личности: моральное сознание, принципы, ценности, нормы; моральные отношения; моральные действия. Этические нормы в деятельности организаций. Структура правил внутренней этики организации. Ориентация на нравственные нормы как критерий прогрессивного развития корпорации. Формы развития этического аспекта деятельности организации: этические кодексы, комитеты по этике, социальные ревизии и др. Кодексы профессиональной этики (морали), их место в общей системе нравственности. Соотношение моральных и правовых (устав, должностные	ДП – доклад с презентацией Т – тест задания диспут	Устная письменная

		инструкции) регуляторов поведения должностных лиц. Проблемы профессионального самосознания, самовоспитания, самоконтроля; регулирования поведение, взаимоотношения с субъектами профессиональной деятельности, коллегами, социальными партнерами в соответствии с требованиями морали, понятием о долге и служебной этике.		
Тема 3. Диалектика социальной ответственности организации и профессиональнонравственной ответственности личности. Кодексы профессиональной этики	Текущий контроль	Понятие корпорации, ее отличие от коллектива. Понятие о корпоративной культуре, социальной ответственности организации и нравственной ответственности личности. Структура, критерии и функции культуры корпорации. Корпоративизм профессиональной морали и пути его преодоления. Нравственнопсихологический климат коллектива. Этика и социальная ответственность организаций. Понятие социальной ответственности, ее виды (перед планетой, государством, местным сообществом) и отличие от правовой, экономической ответственности. Преимущества и недостатки ведения активной социальной политики организации.	Т – тест, К – коллоквиум задания Деловая игра	Письменная Устная
Тема 4 Этикет и имидж в профессиональной культуре личности	Текущий контроль	Этикет как средство общения. Возникновение и историческое развитие этикета. Этикет и мораль: единство и различие. Основные нормы и принципыэтикета: вежливость, тактичность, чувство меры, скромность. Особенности норм современного этикета: демократизм, целесообразность, условность и символизм. Национальная специфика этикета. Из истории российского этикета. Этикетные формы поведения в педагогическом общении Этикет приветствий и представлений. Формы приветствия: вербальные, невербальные и др. Этикет обращений в деловом общении. Понятие об имидже и его структуре. Внешний облик делового человека. Понятие стиля, вкуса, элегантности. Основные требования к внешнему виду деловых людей. Особенности внешнего облика делового мужчины и деловой женщины. Модель поведения и критерии ее выбора	Т – тест, задания Деловая игра	Устная письменная
Все темы и разделы:	**Промежуточная аттестация**	Обобщенные результаты обучения по овладению теоретическими знаниями и практическими навыками	Т – тест (1-30)	Письменная

3. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Оценка знаний, умений, владений выражается в пятибалльной системе.

Таблица 3.1 – Текущий контроль

№ п/п	Виды работ	Критерии оценивания			
		Неудовлетворительно (2 балла)	Удовлетворительно (3 балла)	Хорошо (4 балла)	Отлично (5 баллов)
1	Работа на лекциях	Отсутствие участия студента в работе на занятии	Единичное высказывание	Высказывание суждений, активное участие в работе на занятии	Высказывание неординарных суждений, активное участие вработе на занятии
2	Работа на практических занятиях, решение общих практических задач	Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильное решение	Единичное высказывание, решение с ошибками	Высказывание суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями	Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок

3	Работа на практических занятиях, решение индивидуальных практических задач	Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильное решение	Единичное высказывание, решение с ошибками	Высказывание суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями	Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок

Критерии оценивания формулируются для каждой компетенции и отражают деятельность обучающегося, поддающуюся измерению.

Таблица 3.2 – Обобщенные критерии оценивания освоения компетенции

Неудовлетворительно (2 балла)	Удовлетворительно (3 балла)	Хорошо (4 балла)	Отлично (5 баллов)
Компетенция не освоена. Обучающийся не показывает знания, входящие в состав компетенции, не понимает их необходимость и/или не может их применять	Компетенция освоена. Обучающийся показывает общие знания, входящие в состав компетенции, имеет представление об их применении, умение извлекать и использовать основную (важную) информацию из полученных знаний	Компетенция освоена. Обучающийся показывает полноту знаний, демонстрирует умения и навыки решения типовых задач	Компетенция освоена. Обучающийся показывает глубокие знания, демонстрирует умения и навыки решения сложных задач, умение принимать решения, создавать и применять документы, связанные с профессиональной деятельностью; способен самостоятельно решать проблему/задачу на основе изученных методов, приемов и технологий.

4. ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Таблица 4.1 –. Шкала критериев оценивания компетенций

Оценка	**Содержание**
Неудовлетворительно (2 балла)	Демонстрирует непонимание проблемы, не восприятие материала. Работа незакончена и/или это плагиат
Удовлетворительно (3 балла)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер
Хорошо (4 балла)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения
Отлично (5 баллов)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

5. ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ:

Таблица - 5.1 Перечень заданий текущего контроля и их наименование

Наименование оценочных средств	Содержание задания
Доклад с презентацией	Общепринятые правила этикета приветствия и рукопожатия. Правила приветствия в деловой сфере. Представление и титулирование в деловой сфере; виды титулов: титулы, связанные с занимаемой должностью, титулы, связанные с научными званиями. Основные тенденции изменения в современной процедуре приветствия, представления и титулирования.

коллоквиум	Способы организации рабочих мест в служебном помещении. Требования делового этикета к кабинету руководителя. Рабочее место рядового сотрудника. Влияние организации служебных помещений и рабочих мест на деловые отношения между сотрудниками и клиентами
реферат	Типология конфликтов в деловой сфере. Причины и поводы конфликтов, их структура и стадии. Поведение в конфликтных ситуациях, этапы их разрешения. Профилактика конфликтов в деловой среде.
задания	Разрешение конфликтной ситуации на ресепшнУсловие задачиГость подошел к стойке регистрации отеля в состоянии сильного раздражения. Его рейс задержали, багаж потерялся в аэропорту, а по прибытии выяснилось, что забронированный им номер категории «Стандарт» с видом на море временно занят из-за технической неполадки в санузле.Администратор отеля ответил клиенту: «Это вина авиакомпании, а не наша. Мы ничего сделать не можем, ждите, пока освободится другой номер». После этого гость повысил голос и потребовал книгу жалоб и немедленного переселения.Вопросы к заданиюОцените поведение администратора с точки зрения профессиональной этики и правил делового общения в гостеприимстве. Какие ошибки были допущены?Сформулируйте правильный вариант ответа администратора (реплику-приветствие и предложение решения), используя принципы активного слушания и клиентоориентированности.Предложите алгоритм действий сотрудника для сглаживания конфликта и компенсации неудобств гостя.
диспут	Формы и виды письменного делового общения. Роль письменного делового общения в системе деловых отношений. Требования делового этикета к: а) резюме, б) рекомендательному письму, в) приглашению, г) письму- уведомлению и т. д. Обмен деловой информацией по факсу.
Деловая игра	Требования этикета к подготовке и организации делового приема
Тест	1. Этика как наука существует: a) более 20 веков; b) более 10 веков; c) с конца 18 века; d) с IV века до нашей эры.

5.2 КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Первая контрольная точка - в форме доклада (письменная).

Темы докладов: Темы докладов с презентацией

1. Имидж и одежда делового человека.
2. Аксессуары делового человека.
3. Требования к внешнему облику мужчины.
4. Имидж и одежда деловой женщины.
5. Этикет делового общения. Деловой протокол.
6. Визит вежливости.
7. Правила этикета в деловой переписке.
8. Этикет приема посетителей
9. Служебный этикет в сфере гостеприимства.
10. Правила поведения работников сферы туризма
11. Особенности этикета в туристских агентствах
12. Формы и стили обслуживания туристов
13. Качество обслуживания и способы его регулирования
14. Организация приема и обслуживания посетителей в туристических фирмах и агентствах
15. Корпоративная философия и внутренний имидж туристской фирмы
16. Внешний имидж туристической фирмы (оформление офиса, повышение статуса туристической фирмы, внешний вид сотрудников)
17. Психологические аспекты ораторского искусства в проведении экскурсии

Методические рекомендации:

Обучающийся может подготовить не более пяти докладов с презентацией. Критерии оценки одного доклада с презентацией: 5 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно; 4 балла, если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса; 3 балла, если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать

основные компоненты; 2 балла, если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

Методические указания по написанию доклада с презентацией. Требования, предъявляемые к докладу с презентацией:

1. Объем доклад не должен превышать 5-8 страниц. Печать производится через 1,5 интервала, размер шрифта 14, с выравниванием по ширине. Левое поле листа 30 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, нижнее 20 мм. Текст должен оформляться абзацами с отступом 1,25 см.
2. Эссе должно восприниматься как единое целое, идея должна быть ясной и понятной.
3. Необходимо писать коротко и ясно. Эссе не должно содержать ничего лишнего, должно включать только ту информацию, которая необходима для раскрытия вашей позиции, идеи.
4. Доклад должно иметь грамотное композиционное построение, быть логичным, четким по структуре.
5. Каждый абзац доклад должен содержать только одну основную мысль.
6. Доклад должен показывать, что его автор знает и осмысленно использует теоретические понятия, термины, обобщения, мировоззренческие идеи.
7. Доклад должен содержать убедительную аргументацию заявленной по проблеме позиции.

контрольная точка - в форме теста (письменная).

Тесты

1. Этика как наука существует:
a) более 20 веков;
b) более 10 веков;
c) с конца 18 века;
d) с IV века до нашей эры.
2. Этика – это наука:
a) которая изучает добродетели;
b) об общепринятых и повторяющихся формах поведения людей
c) о морали, нравственности;
d) о нравах, обычаях.
3. Мораль – это:
a) общепринятые в рамках социальной общности (группы)правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации;
b) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе;
c) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передача социального и культурного опыта от поколения к поколению;
d) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.
4. Социальные нормы – это:
a) общепринятые в рамках социальной общности (группы)правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации;
b) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе;
c) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передача социального и культурного опыта от поколения к поколению;
d) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.
5. Ритуалы – это:
a) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.
b) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению.
c) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.
d) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.
6. Традиции – это:
a) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.
b) представляют собой правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций.
c) духовно-нравственные правила человеческого общежития, основанные на представлении людей о Боге как творце мироздания.

d) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.
7. Права – это:
а) представляют собой правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций.
b) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.
c) духовно-нравственные правила человеческого общежития, основанные на представлении людей о Боге как творце мироздания.
d) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.
8. Нормы общественных организаций – представляют собой:
а) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.
b) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.
c) правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций.
d) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению.
9. Ответственность – это:
а) выражение ответственности человека за свое поведение перед самим собой, форма самоутверждения личности.
b) нравственную задачу, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем.
c) категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности.
d) обязанность и необходимость давать отчет в своих действиях, поступках, отвечать за их возможные последствия.
10. Достоинство – это:
а) категория этики, означающая особое моральное отношение человека к самому себе и отношение к нему со стороны общества, окружающих, основанное на признании ценности человека как личности.
b) категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности.
c) мнение о нравственном облике человека, сложившееся у окружающих, основанное на его предшествующем поведении.
d) выражение ответственности человека за свое поведение перед самим собой, форма самоутверждения личности.
11. Репутация— это:
а) самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших интимноличностных регуляторов поведения людей.
b) нравственная задача, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем.
c) мнение о нравственном облике человека, сложившееся у окружающих, основанное на его предшествующем поведении.
d) выражение ответственности человека за свое поведение перед самим собой, форма
e) самоутверждения личности.
12. Деловое общение основывается на знаниях:
а) социологии;
б) психологии;
и) менеджмента;
г) логики;
13. К вербальным средствам общения относятся:
а) устная речь;
б) письменная речь
в) устная и письменная речь;
г) интонации голоса.
14. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?
а) жесты;
б) позы;
в) мимика;

г) все перечисленные;
д) выражение лица.
15. Деловой этикет включает в себя группы правил
а) нормы, взаимодействие равных по статусу
б) наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
в) требования руководителя к высшему управленческому звену
г) приказы подчиненного для руководителя

Инструкция по выполнению. Выбрать один правильный ответ
Критерии оценивания: • 5 баллов выставляется, если обучающийся ответил правильно на 100-85% заданий теста; • 4 балла выставляется, если обучающийся ответил на 84-69 % заданий; • 3 балла выставляется, если обучающийся ответил на 68-50% заданий; 2 балла выставляется, если обучающийся ответил менее, чем на 50 % заданий.

Контрольная точка в форме диспута (устная).
Вопросы для диспута:

1. Традиции и инновации в современной российской деловой культуре
2. Деловая этика и этикет в Германии
3. Деловая этика и этикет во Франции
4. Деловая этика и этикет в Японии
5. Деловая этика и этикет в Англии
6. Деловая этика и этикет в Италии
7. Деловая этика и этикет в США и Канаде
8. Деловая этика и этикет в Китае.
9. Роль этикета в деловом общении
10. Этикет на официальных мероприятиях
11. Этикет в культуре внешности: имидж делового мужчины
12. Этикет в культуре внешности: имидж деловой женщины
13. Этикет в деловой переписке
14. Роль этики и этикета в деятельности работников туристической фирмы.
15. Правила поведения работников сферы туризма. Формы и стили обслуживания туристов
16. Качество обслуживания и способы его регулирования.
17. Организация приема и обслуживания посетителей
18. Роль гостеприимства в сфере гостиничных услуг.
20. Культура делового общения по телефону
21. Эпистолярный этикет
23. Основы этикетного мастерства экскурсовода

Критерии оценивания:

Представление точки зрения. Оценивается чёткость речи, использование заметок, убедительность предложений, а также владение собой: непринуждённость, установление зрительного контакта с аудиторией, уважительное отношение к оппонентам.

Стратегия выступления. Оценивается организация речи и риторика: тщательность и целенаправленность аргументации, использование времени, убедительные формулировки.

Содержание. Оценивается качество доказательств и эффективность опровержений. Например, логическая и фактическая обоснованность аргументов, защита от контраргументов.

Командная работа. Оценивается сплочённость команды, их поведение: хорошая ли работа вместе, проявление уважения к оппонентам.

Обмен мнениями. Оценивается, предлагали ли участники конструктивные советы оппонентам, с какой вежливостью они делились отзывами.

Глубина поставленных и рассмотренных вопросов. Также важно оценить, насколько верными были ответы и качество этих ответов.

Активность и глубина подготовки отдельных подгрупп, участников и занятия в целом**.**

Контрольная точка - в форме деловой игры (устная).

Этический кодекс туризма

Деловая игра по теме «Профессиональная этика и этикет в туризме и гостеприимстве» — это практическое занятие, на котором участники отрабатывают правила поведения, разрешают сложные

клиентские ситуации и учатся деловому общению.

Цель игрыЗакрепить знания норм служебного этикета.Развить навыки бесконфликтного общения с туристами и гостями.Научиться быстро принимать решения в нестандартных ситуациях.

Подготовка к игреДеление на роли:Сотрудники отеля или туристического агентства (администратор, гид, менеджер по бронированию, директор).Гости, туристы или партнеры (капризный гость, требовательный корпоративный клиент, иностранец, потерявший багаж путешественник).Эксперты или жюри (преподаватели, старшие менеджеры), которые оценивают действия команд.

Материалы:Карточки с описанием ролей и вводными данными для каждого участника.Чек-листы для оценки этикета (внешний вид, вежливость, грамотность речи, стрессоустойчивость).Сценарии для игровых ситуаций (кейсы)

Ситуация 1: Овербукинг в отелеСуть: Гость с подтвержденным бронированием и предоплатой приезжает поздно вечером, а свободных номеров нет из-за технического сбоя.Задача администратора: Извиниться, предложить равноценную или лучшую замену (апгрейд), организовать бесплатный трансфер и комплимент от заведения, сохранив лояльность гостя.

Ситуация 2: Конфликт на экскурсииСуть: Один из туристов на групповой экскурсии опаздывает к автобусу на 25 минут, задерживая всю группу, и грубо реагирует на замечания гида.Задача гида: Проявить выдержку, тактично урегулировать недовольство остальных участников группы и корректно, но твердо поставить рамки опоздавшему, не нарушая профессиональную этику.

Ситуация 3: Возврат путевкиСуть: Турист требует вернуть 100% стоимости тура за два дня до вылета по личным причинам, которые не входят в список страховых случаев по договору.Задача менеджера: Объяснить условия аннуляции по договору без использования канцелярского языка и обвинений, предложить альтернативные варианты (перенос дат, частичный возврат) с заботой об интересах клиента

Критерии оценивания:

5 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно, деловая игра решена верно;

4 балла, если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в проведенных расчётах;

3 балла, если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог ответить на ключевые вопросы, задаваемые в рамках игры;

2 балла, если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, не проведены расчеты в деловой игре.

Контрольная точка в форме коллоквиума (устная).

Вопросы для коллоквиума

1. Этический кодекс туризма в международно-правовых документах.
2. Соблюдение этических норм в процессе подготовки и реализации турпродукта.
3. Этика специалиста в сфере гостиничного и ресторанного сервиса.
4. Нравственные требования коммуникативной культуры работников социально культурной сферы.
5. Этика работников контактной зоны туризма.
6. История мирового этикета. Правовой и нравственный аспект этикета.
7. Принципы этикета. Основные требования современного этикета.
8. Этикет приветствий, представлений и знакомств.
9. Принципы делового этикета в туризме
10. Правила делового этикета в туристско-экскурсионной деятельности
11. Официальные и протокольные формы представления.
12. Деловой этике в телефонных разговорах (входящие и исходящие звонки, использование сотовой связи)
13. Вербальные основы делового этикета в туризме: обращение, приветствия, представление

14. Прощание с деловыми партнерами.
15. Визитная карточка.
16. Подарки и сувениры в деловой практике.
17. Этикет на официальных мероприятиях.
18. Поведение и обслуживание на приемах.
19. Неформальные приемы.
20. Протокольные аспекты произнесения тостов.
21. Дресс-код работников в сфере туризма
22. Этикетные нормы проведения экскурсии

Методические рекомендации:

Обучающийся может подготовить не более двух ответов на вопросы к коллоквиуму. Критерии оценивания одного ответа: 5 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно; 4 балла, если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса; 3 балла, если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты; 2 балла, если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете

Контрольная точка - в форме заданий (письменная).

Практическое занятие 1.
Составление логико-смысловой модели: «Виды темперамента и особенности общения».
Цель: закрепление теоретического материала дисциплины.
Процедура:
1. В рабочих материалах студент должен проанализировать и составить схему (таблицу) основных видов темперамента с описанием основных особенностей общения, принадлежащих к разным видам темперамента.
2. В группе в дискуссии обсудить полученные результаты.
Практическое занятие 2.
Изучение социально-психологических эффектов: ореола, первичности, новизны; стереотипы и этностереотипы, способы их нейтрализации.
Цель: закрепление теоретического материала дисциплины, а также приобретение навыков обнаружения социально-психологических эффектов для более эффективного взаимодействия (способов нейтрализации социально-психологических эффектов).
Процедура:
1. В рабочих материалах студент должен проанализировать и составить схему (таблицу) основных социально-психологических эффектов, а также написать примеры, подходящие к каждому эффекту.
2. В группе в дискуссии обсудить полученные результаты, а также поделиться друг с другом написанными примерами. Обсудить способы нейтрализации социальнопсихологических эффектов.
Практическое занятие 3.
Освоение практических приемов и овладение практическими навыками задавать вопросы и отвечать на них. Освоение приёма «разговор ни о чём» (умение поддержать разговор).
Цель: овладение практическими навыками задавать вопросы, а также отвечать на них.
Процедура:
1. В рабочих материалах студент должен проанализировать и составить схему (таблицу) основных практических приёмов, позволяющих эффективно и корректно задавать вопросы и отвечать на них.
2. В группе каждый из участников записывает по два вопроса к каждому участнику, опираясь на приёмы, позволяющие эффективно и корректно задавать вопросы. После чего вопросы озвучиваются и слушаются ответы на них.
Практическое занятие 4.

Освоение приёмов, способствующих установлению контакта с собеседником.
Цель: установить контакт с «партнёром» по общению.
Процедура:
1. В рабочих материалах студент должен проанализировать и составить схему (таблицу) основных практических приёмов, позволяющих успешно установить контакт с «партнёром» по общению.
2. В процессе групповой работы участники разбиваются на пары, придумывая разнообразные ситуации, в которых необходимо установить контакт с другим человеком, партнёром.
3. Формулируются окончательные результаты работы. Какие приёмы и техники были наиболее эффективны в процессе работы. Круг обратных связей
Критерии оценивания. «отлично» – студент правильно выполнил задание. Показал отличные владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы; «хорошо» – студент выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов; «удовлетворительно» – студент выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительное владение навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено много неточностей; «неудовлетворительно» – при выполнении задания студент продемонстрировал недостаточный уровень владения умениями и навыками при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неточностей

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ

Примерный список тем рефератов:

1. Понятия профессиональной этики, деловой этики, этики делового общения.
2. Виды, общие и частные принципы, нормы профессиональной этики.
3. Профессиональные типы личности.
4. Происхождение профессиональной этики.
5. Этика сферы предпринимательства.
6. Корпоративная этика. Корпоративная социальная ответственность.
7. Кодексы деловой этики.
8. Управленческая этика. Этика руководителя
9. Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя.
10. Этические нормы и принципы делового общения подчиненных и руководителя
11. Цивилизационные особенности деловой этики.
12. Национально-культурные ценности и их реализация в деловой сфере.
13. Ценности национальных общностей в современном мире и их влияние на особенности деловой этики.
14. Деловая этика и этикет в США.
15. Деловая этика и этикет в Западной Европе.
16. Деловая этика и этикет в странах Азии.
17. Деловая этика и этикет в Германии.
18. Деловая этика и этикет во Франции.
19. Деловая этика и этикет в Италии.
20. Деловая этика и этикет в Англии.
21. Деловая этика и этикет в Японии.
22. Деловая этика и этикет в Китае.
23. Формирование российской деловой этики: проблемы и противоречия.
24. Основные тенденции в развитии российской деловой этики.

Методические рекомендации по написанию реферата**, требования к оформлению**

Реферат должен быть выполнен печатным способом на одной стороне бумаги формата А4 через полтора интервала. Цвет шрифта должен быть черным, шрифт TimesNewRoman, 14 пт- Текст

следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: верхнее и нижнее — 20 мм, левое — 30 мм, правое — 10 мм. Абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту и составлять 1,25 см. - Выравнивание текста по ширине. - Разрешается использовать компьютерные возможности акцентирования внимания на определенных терминах, формулах, применяя выделение жирным шрифтом, курсив, подчеркивание. - Точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. - Подчеркивать заголовки не допускается. - Расстояние между заголовками раздела, подраздела и последующим текстом так же, как и расстояние между заголовками и предыдущим текстом, должно составлять 1 пробел. - Название каждой части в тексте работы можно писать более крупным шрифтом, жирным шрифтом, чем весь остальной текст. Параграфы (подразделы) располагаются друг за другом. - В тексте реферат рекомендуется чаще применять красную строку, выделяя законченную мысль в самостоятельный абзац. - Перечисления, встречающиеся в тексте реферата, должны быть оформлены в виде маркированного или нумерованного списка. - Все страницы обязательно должны быть пронумерованы. Нумерация листов должна быть сквозной. Номер листа проставляется арабскими цифрами. - Нумерация листов начинается с третьего листа (после содержания) и заканчивается последним. На третьем листе ставится номер «3». - Номер страницы на титульном листе и на содержании не проставляется! - Номера страниц проставляются в центре верхней части листа без точки.

Список использованной литературы и приложения включаются в общую нумерацию листов. - Рисунки и таблицы, расположенные на отдельных листах, включают в общую нумерацию листов и помещают по возможности следом за листами, на которых приведены ссылки на эти таблицы или иллюстрации. Таблицы и иллюстрации нумеруются последовательно арабскими цифрами сквозной нумерацией. Допускается нумеровать рисунки и таблицы в пределах раздела. В этом случае номер таблицы (рисунка) состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенных точкой. После цитаты необходимо делать ссылку на автора, например [№ источника в списке литературы; стр.]. Изложение должно быть последовательным. Недопустимы нечеткие формулировки, речевые и орфографические ошибки. При написании реферата используется научный стиль изложения

В подготовке реферата необходимо использовать материалы современных изданий не старше 5 лет.

Структура реферата включает: 1) титульный лист, 2) содержание, 3) введение, 4) основная часть 5) заключение, 6) список литературы, 7) приложение (необязательная часть) Структура работы должна быть четкой, обоснованной таким образом, чтобы была видна логика решения проблемы. Каждую новую часть следует начинать с новой страницы. Это же правило относится к другим основным структурным частям работы: содержанию, введению, заключению, списку литературы, приложениям.

Титульный лист содержит: 1) полное название учебного заведения; 2) название кафедры, на которой выполнялась работа; 3) наименование вида работы, дисциплины и темы; 4) данные об исполнителе с указанием фамилии, имени, отчества, номера студенческой группы; 5) указание должности лица, принявшего работу, его фамилии и инициалов; 6) год выполнения работы.

Содержание В содержании приводится перечень всех частей работы с указанием номера страницы. Названия частей работы в тексте и содержании должны совпадать. Для нумерации разделов используется простая иерархическая система на основе арабских цифр. Первой страницей реферата является титульный лист, на котором номер страницы не принято ставить. Второй страницей реферата является содержание (на нем также номер не проставляется). Таким образом, нумерация страниц начинается с титульного листа, НО номера страниц начинают проставлять только с Введения. Номер страницы проставляется в ее верхней части по центру.

Введение к работе требует обязательное отражение в нем следующих пунктов: 1) введение в тему (проблему) работы; 2) обоснование выбора темы, определение ее актуальности и значимости для науки и практики; 3) определение основной цели работы и подчиненных ей более частных задач; обзор литературы по данной теме; 4) определение границ исследования (предмет, объект); 5) краткое описание использованных при написании работы источников Объем введения – 1-2 страницы

Основная часть За введением следует основная часть, в которой следует выделять смысловые подразделения, т.е. структурировать его. Требуется, чтобы все разделы и подразделы были примерно соразмерны друг другу как по структурному делению, так и по объему. В конце

каждого раздела основной части необходимо дать краткие выводы. Объем основной части – 12-17 страниц Заключение В заключении необходимо суммировать все те выводы и научные достижения, которые были сделаны в работе, а также определить направления для дальнейших исследований в данной сфере. Объем заключения – 1-2 страницы.

Список литературы Каждый источник должен содержать следующие обязательные реквизиты: - фамилия и инициалы автора; - наименование; - издательство; - место издания; - год издания. Все источники, включенные в библиографию, должны быть последовательно пронумерованы и расположены в следующем порядке: - законодательные акты; - постановления Правительства; - нормативные документы; - статистические материалы; - учебная литература – в алфавитном порядке по первой букве фамилии автора; - периодические издания (газеты, журналы); - интернет-сайты.

Критерии оценки реферата. При оценке реферата преподаватель руководствуется следующими критериями: – соответствие содержания текста выбранной теме; – наличие четкой и логичной структуры; – качество аналитической работы, проделанной при написании реферата; 12 – использование адекватных выбранной теме литературных источников; – самостоятельность, невторичность текста; – обоснованность сделанных автором реферата выводов, соответствие их поставленной цели; – отсутствие орфографических, пунктуационных, стилистических, а также фактических ошибок; – соответствие оформления работы предъявляемым требованиям; – сдачи реферата в установленный срок.

5.3 ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы 3 **семестр**

Итоговый тест (с ответами) для проверки сформированности компетенций

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

1. Прочитайте текст и выберите правильный ответ Что такое «эффект синергии» в командной работе туристического агентства?

А) Ситуация, когда общие усилия команды превышают сумму индивидуальных результатов ее участников.

Б) Конфликт между отделами продаж и бронирования.

В) Процесс увольнения неэффективных сотрудников.

Г) Финансовый аудит компании.

Правильный ответ: А

2. Прочитайте текст и выберите правильный ответ Какой стиль лидерства руководителя турфирмы лучше всего стимулирует инициативу и командное взаимодействие при разработке креативных экскурсионных программ?

А) Авторитарный.

Б) Демократический (партнерский).

В) Попустительский (бюрократический).

Г) Диктаторский.

Правильный ответ: Б

3. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Для чего в гостиничном и туристическом бизнесе используются ежедневные утренние «летучки» (Line-up / Huddle)?

А) Для выговоров сотрудникам за прошлый день.

Б) Для синхронизации задач, обмена оперативной информацией и настройки на командную работу.

В) Для длительного обучения персонала новым стандартам.

Г) Для заполнения бумажной отчетности.

Правильный ответ: Б

4. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Какой инструмент фасилитации помогает команде турфирмы визуализировать путь клиента (от клика на сайт до возвращения из поездки) для улучшения сервиса?

А) SWOT-анализ.

Б) Диаграмма Ганта.

В) Карта пути клиента (Customer Journey Map — CJM).

Г) Матрица BCG.

Правильный ответ: В

5. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Что является главным условием успешного командного взаимодействия при создании нового сложного турпродукта (например, авторского экспедиционного тура)?
А) Закрепление всех задач исключительно за линейными менеджерами.
Б) Синергия компетенций (маркетологов, гидов, логистов и финансистов).
В) Минимизация общения между отделами во избежание конфликтов.
Г) Передача всей работы на аутсорс.
Правильный ответ: Б
6.Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Как называется метод распределения ролей в команде, который помогает понять, кто в турфирме отвечает за исполнение, кто за утверждение, а кто за информирование по проекту?
А) Модель Белбина.
Б) Матрица RACI.
В) Метод «6 шляп мышления».
Г) Пирамида Маслоу.
Правильный ответ: Б
7. Установите соответствие. Соотнесите типы социального взаимодействия в туризме с их направлением
A. Внутриколлективное (интракоммуникация)
B. Межсубъектное с клиентом
C. Внешнее партнерское
1. Общение гида, менеджера или аниматора с туристами (соотносится с **B**).
2. Взаимодействие туроператора с отелями, транспортными компаниями и музеями (соотносится с **C**).
3. Коммуникация между сотрудниками одного турагентства или гидами на маршруте (соотносится с **A**).

Правильный ответ A–3, B–1, C–2
8 Установите соответствие. Соотнесите роли в команде (по методологии командных ролей) с их характеристиками в туристическом проекте
A. Генератор идей
B. Координатор
C. Исполнитель
D. Оценивающий
1. Спокойно и методично превращает концепции и планы туров в конкретные практические задачи (соотносится с **C**).
2. Предлагает нестандартные подходы к формированию экскурсионных программ и анимации (соотносится с **A**).
3. Четко видит сильные и слабые стороны чужих предложений, трезво анализирует риски поездки (соотносится с **D**).
4. Направляет усилия команды, формулирует цели и организует эффективное обсуждение (соотносится с **B**).

Правильный ответ: A–2, B–4, C–1, D–3
9. Установите соответствие. Соотнесите принципы командной работы и их определения
A. Сотрудничество
B. Ответственность
C. Толерантность
D. Лидерство
1. Способность вести за собой команду, принимать решения в сложных ситуациях и распределять задачи (соотносится с **D**).
2. Осознание личного вклада в общий результат работы над туристическим проектом или маршрутом (соотносится с **B**).
3. Уважение к чужому мнению, культурным различиям коллег и клиентов в процессе межсубъектного общения (соотносится с **C**).
4. Совместная деятельность участников команды для достижения общей цели турпродукта (соотносится с **A**).

Правильный ответ: A–4, B–2, C–3, D–1
1
0
А) Стремление выполнять абсолютно все задачи самостоятельно, не доверяя коллегам.
Б) Понимание своих сильных и слабых сторон, а также взаимодополняемость навыков всех участников команды.
В) Полное отсутствие личного мнения и слепое подчинение лидеру.
Г) Конкуренция с коллегами за звание «лучшего менеджера» любыми путями.
Правильный ответ: б)

Практический

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в уст-ной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

11. **Прочитайте текст и выберите правильный ответ** Целеполагающие категории этики: • добро и зло; • долг и совесть; • смысл жизни и счастье; • честь и достоинство

Правильный ответ 4-

12. **Прочитайте текст и выберите правильный ответ** Что должно лежать в основе служебных контактов? • взаимный интерес; • интересы дела; • личная выгода; • собственные амбиции; • социальные и политические проблемы

. **Правильный ответ** 2-

13. **Прочитайте текст и выберите правильный ответ** Честь и достоинство – это … • контрольно-императивные категории, которые отражают особые механизмы морального сознания, направленные на согласование частных интересов с общими; • нравственные качества человека, которые он проявляет в деятельности, направленной на достижение добра; • правила, нормы, ценности, которыми люди руководствуются в своей деятельности и которые регулируют отношения людей друг к другу; • этические категории, которые служат для обозначения нравственных чувств, выражающих моральное отношение человека к самому себе

: **Правильный ответ** 4

14. **Прочитайте текст и выберите правильный ответ**: Этика - это: учение о боге; • учение о морали; • учение о правилах хорошего тона; • учение о традициях и обычаях

Правильный ответ, 2-

15. **Прочитайте текст и выберите правильный ответ**: **При общении с туристами из каких стран Восточной Азии (например, Япония, Южная Корея) категорически не рекомендуется использовать интенсивный прямой зрительный контакт и активную жестикуляцию?**

а) Из стран Южной Европы (Италия, Испания)
б) Из стран Латинской Америки
в) Из стран Высококонтекстных культур (Япония, Китай)
г) Из стран Низкоконтекстных культур (США, Германия)

Правильный ответ. в

16. Установите последовательность Расположите этапы восприятия информации (перцептивного процесса) при межличностном контакте «персонал — гость» от начального к конечному:

А) Интерпретация и объяснение поведения гостя
Б) Направленное внимание и выбор сигналов (одежда, мимика, тон)
В) Формирование итогового впечатления и стратегии ответа
Г) Физиологическое ощущение (фиксация облика и звуков)

Правильный ответ: Г, Б, А, В.

.**17. Установите правильную последовательность действий гида-экскурсовода при возникновении межкультурного конфликта в группе во время тура:**

А) Анализ причин недопонимания (различие менталитетов, языковой барьер)
Б) Локализация конфликта (изоляция спорящих сторон, снижение эмоционального накала)
В) Выработка компромиссного решения, устраивающего все стороны
Г) Фиксация факта инцидента и выслушивание позиций сторон без оценочных суждений

Правильный ответ Б, Г, А, В.

.**18.**: **Установите хронологическую последовательность стадий психологической адаптации туриста/мигранта к новой культурной среде (модель «U-кривой» межкультурной адаптации):**

А) Стадия «реалистической адаптации» (восстановление равновесия, интеграция)
Б) Стадия «разочарования» или «культурного шока» (осознание барьеров, кризис)
Г) Стадия «медового месяца» (эйфория, восхищение новой культурой)
Д) Стадия «приспособления» (постепенный выход из кризиса, понимание норм)

Правильный ответ Г, Б, Д, А.

.**19. Установите последовательность Расположите этапы классического процесса межличностного общения с туристом в турагентстве в правильной логической последовательности:**

А) Выявление потребностей и мотивов путешествия
Б) Заключение договора, оформление документов и поддержание контакта (постпродажное обслуживание)
В) Установление контакта и создание доверительной атмосферы (приветствие, невербальный сонастрой)
Г) Презентация туристского продукта и аргументация
Д) Работа с возражениями и сомнениями клиента

В, А, Г, Д, Б.

20. Прочитайте текст и выберите правильный ответ Какой принцип является основополагающим в психологии межкультурного общения с иностранными туристами?

а) Этноцентризм (оценка чужой культуры через призму своей)

б) Культурный релятивизм (уважение и признание равенства культурных различий)

в) Ассимиляция (полное растворение в культуре гостей)

г) Игнорирование специфики и применение единого стандарта

Правильный ответ Б

21. Прочитайте текст и выберите правильный ответ Что относится к этапу *диагностики проблемы* при принятии решения в туризме (например, при падении спроса на путевки)?

А) Подписание договора с новым отелем

Б) Выявление истинных причин снижения потока туристов (анализ рынка, цен, конкурентов)

В) Увольнение отдела продаж

Г) Увеличение бюджета на кофе-паузы

Правильный ответ: Б)

22. Прочитайте текст и выберите правильный ответ Какой метод принятия решений основан на накопленном опыте, знаниях и интуиции менеджера без глубокого экономического моделирования?

А) Рациональный

Б) Основанный на суждении

В) Вероятностный

Г) Программируемый

Правильный ответ: Б)

23. **Прочитайте текст и выберите правильный ответ**. **Разработка управленческих решений в туристической компании в первую очередь требует:**

А) Строгого копирования конкурентов

Б) Инновационного подхода, творчества и учета потребностей клиентов

В) Сокращения любого персонала

Г) Отказа от рекламы

Правильный ответ: Б)

24. Прочитайте текст и выберите правильный ответ Какой фактор является ключевым при выборе управленческого решения в условиях риска на туристическом рынке?

А) Полное отсутствие конкуренции

Б) Наличие точных и стопроцентно достоверных данных

В) Оценка вероятности наступления различных исходов событий

Г) Отказ от любых нововведений

Правильный ответ: В)

25. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Решение, которое принимается в ситуации, повторяющейся с определенной периодичностью, и регламентировано четкой последовательностью шагов (инструкцией), называется:

А) Непрограммируемым

Б) Инновационным

В) Программируемым

Г) Спонтанным

Правильный ответ: В)

***26*. Установите правильную последовательность. какая последовательность шагов характеризует процесс обслуживания клиента в турагентстве?**

А) Оформление договора - Выявление потребностей - Подбор тура - Оплата

Б) Выявление потребностей -Подбор тура - Оформление договора и оплата - Выдача документов

В) Подбор тура - Оплата - Выявление потребностей - Закрытие сделки

Г) Оплата - Выявление потребностей - Подбор тура - Договор

Правильный ответ: Б)

27. Установите правильную последовательность. этапов разработки туристского продукта:

1. Анализ потребностей рынка и сегментация
2. Проектирование основных и дополнительных услуг
3. Расчет стоимости и ценообразование
4. Продвижение и реализация тура

А) 1, 2, 3, 4

Б) 2, 1, 3, 4

В) 1, 3, 2, 4
Г) 3, 1, 2, 4
Правильный ответ: А) 1, 2, 3, 4.
28. Установите соответствие между уровнями управления (или типами решений) и их характеристиками / должностями в туристской организации

Управление / Решение	Характеристика или пример в туризме
1. Высший уровень (стратегическое)	А. Директор туроператора, генеральный менеджер гостиницы
2. Средний уровень (тактическое)	Б. Начальник отдела продаж, руководитель анимационной службы
3. Низший / оперативный уровень	В. Администратор на ресепшн, гид-переводчик, старший менеджер по бронированию

Правильный ответ: 2б-1а-3в
29. Установите соответствие Соотнесите **глобальные процессы** (Цифры 1–5) с их **непосредственным влиянием** на развитие туризма (Буквы А–Д).**Процессы:**
1. **Глобализация и интеграция**
2. **Цифровизация и внедрение IT-технологий**
3. **Демографические изменения (старение населения в развитых странах)**
4. **Усиление экологических проблем и изменение климата**
5. **Урбанизация (рост городов и городского населения)**

Влияние на туризм:
А. Повышение спроса на «активное долголетие», лечебно-оздоровительный и круизный туризм среди обеспеченных путешественников старшего возраста.
Б. Разрушение традиционных дестинаций, необходимость перехода к устойчивому (зеленому) туризму и смещение сезонов отдыха.
В. Рост популярности загородного отдыха (сельского, экологического туризма) как способа «бегства» от городского стресса и шума.
Г. Упрощение визовых режимов, создание международных гостиничных сетей, стандартизация сервиса и доступность дальних путешествий.
Д. Переход на онлайн-бронирование, появление виртуальных экскурсий, использование Big Data для персонализации туров и внедрение бесконтактных сервисов.
Правильный ответ: 1г-2д-3а-4б,5в
30. Прочитайте текст и выберите правильный ответ Какое правило цифрового этикета актуально для современных туристов при посещении священных или мемориальных мест?
А) Проведение громких прямых трансляций для привлечения подписчиков
Б) Отказ от неуместных селфи и перевод телефонов в беззвучный режим
В) Обязательная геолокация каждого шага
Правильный ответ: б

Инструкция по выполнению. При ответе на вопросы:
Выбрать один правильный ответ. Дополнить фразу, сопоставить, установить последовательность

Вопросы для самостоятельной подготовки к зачету
1. Общее понятие этики и история ее развития.
2. Сущность и содержание профессиональной этики.
3. Принципы профессиональной этики.
4. Деловой этикет: история и составляющие.
5. Общие требования делового этикета.
6. Приветствие, представление, титулирование в деловой сфере.
7. Национальные особенности приветствия и представления.
8. Особенности приветствия и представления в КНР.
9. Визитная карточка: история, роль и функции в деловой жизни, виды визитных карточек.
10. Национальные особенности в оформлении и использовании визитных карточек.

11. Требования к одежде и внешнему виду делового мужчины.
12. Требования к одежде и внешнему виду деловой женщины.
13. Этические стандарты оформления рабочего места сотрудника.
14. Деловой этикет и служебное помещение.
15. Этические нормы служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
16. Виды письменного делового общения и этические требования к ним.
17. Критика и ее роль в выполнении служебных обязанностей.
18. Этические аспекты критики.
19. Конфликты в сфере туризма и пути их решения согласно этическим нормам.
20. Правила этикета при посещении учреждений культуры.
21. Нормы делового этикета на выставках и ярмарках.
22. Этические требования к рекламной стороне функционирования выставок и ярмарок.
23. Особенности организации и проведения выставок для продвижения новых турпродуктов.
24. Деловые приемы. Требования делового этикета к их организации и проведению.
25. Поведение за столом во время деловых приемов.
26. Сувениры и подарки в деловой сфере.
27. Роль презентаций в туризме, виды презентаций.
28. Требования делового этикета к проведению презентаций.
29. Этика делового телефонного разговора.
30. Мобильный этикет.
31. Механизмы внедрения этических норм в деловую сферу.
32. Всемирный кодекс туристской этики.
33. Соблюдение туристами кодекса этики в современных условиях.
34. Особенности делового общения и этикета у разных народов. Значение религиозного фактора.
35. Особенности делового общения и этикета в Китае.
36. Особенности делового общения и этикета в странах Юго-Восточной Азии.
37. Особенности делового общения и этикета в европейских странах.
38. Основные проблемы поведения туриста за рубежом.
39. Этические нормы и ценности туристической фирмы.
40. Основные правовые и этические нормы при разработке новых туристических маршрутов, туров, туристических услуг.

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Комплект оценочных средств хранится на кафедре, подлежит обновлению по мере необходимости. Для промежуточной аттестации в виде экзамена каждое ОС по дисциплине обновляется и утверждается за 14 дней до начала сессионного периода и хранится в недоступном месте от несанкционированного доступа. Ответственность несет кафедра.

Порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по ОПОП регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Текущий контроль успеваемости является формой контроля качества знаний обучающихся, осуществляемого в межсессионный период обучения с целью определения качества освоения ОПОП.

Текущий контроль успеваемости осуществляется: на лекциях, практических (семинарских) занятиях, в рамках контроля самостоятельной работы.

Обучающиеся заранее информируются о критериях и процедуре текущего контроля успеваемости преподавателями по соответствующей учебной дисциплине (модуля).

Успеваемость при текущем контроле характеризует объем и качество выполненной обучающимся работы по дисциплине (модулю).

Педагогические виды и формы, используемые в процессе текущего контроля успеваемости обучающихся, определяются методической комиссией кафедры. Выбираемый вид текущего контроля обеспечивает наиболее полный и объективный контроль (измерение и фиксирование)

уровня освоения результатов обучения по дисциплине.

Преподаватели предоставляют сведения о текущей успеваемости обучающихся в рамках проведения текущей аттестации в семестре в деканаты/ учебный отдел института в сроки, определенные внутренними распорядительными документами института.

В целях обеспечения текущего контроля успеваемости преподаватель проводит консультации.

Преподаватель, ведущий занятия семинарского типа, проводит аттестацию обучающихся за прошедший период. Аттестация проводится, если проведено не менее 3 практических (семинарских) или лабораторных занятий, в установленные деканатом сроки, не реже 1 раза за учебный семестр. Обучающиеся аттестуются путем выставления в соответствующую групповую ведомость записей по системе: «аттестован» или «не аттестован».

Преподаватель, проставляя итоги текущей аттестации, доводит результаты аттестации до сведения студенческой группы и объясняет причины отрицательной аттестации по запросу обучающегося.

При аттестации обучающихся учитываются следующие факторы:

– результаты работы на занятиях, показанные при этом знания по дисциплине (модулю), усвоение навыков практического применения теоретических знаний, степень активности на практических (семинарских) занятиях;

– результаты и активность участия в семинарах и коллоквиумах;

– результаты выполнения контрольных работ;

– результаты и объем выполненных заданий в рамках самостоятельной работы обучающихся;

– результаты личных бесед со студентами по материалу учебной дисциплины (модуля);

– посещение студентами, семинарских и практических занятий, лабораторных работ;

– своевременная ликвидация задолженностей по пройденному материалу, возникших вследствие пропуска занятий либо неудовлетворительных оценок по результатам работы на занятиях.

– результаты прохождения контрольных точек по дисциплине.

Промежуточная аттестация обучающихся института является формой контроля результатов обучения по дисциплине с целью комплексного определения соответствия уровня и качества знаний, умений и навыков обучающихся требованиям, установленным образовательной программой.

Формирование оценки текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины осуществляется с использованием пятибалльной системы оценки знаний обучающихся.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 5 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена и зачета с оценкой. Экзамен проводится по расписанию экзаменационной сессии в письменном виде. Количество вопросов в экзаменационном задании – 30. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

7. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Адаптированные оценочные материалы содержатся в адаптированной ОПОП. Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей

психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

Самостоятельная работа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов позволяет своевременно выявить затруднения и отставание и внести коррективы в учебную деятельность. Конкретные формы и виды самостоятельной работы обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливаются преподавателем. Выбор форм и видов самостоятельной работы, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется с учетом их способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала. Формы самостоятельной работы устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге или на компьютере, в форме тестирования, электронных тренажеров и т.п.).

Основные формы представления оценочных средств – в печатной форме или в форме электронного документа. Для обучающихся с нарушениями зрения предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в устной форме. Для обучающихся с нарушениями слуха предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в письменной форме.

Таблица 7.1. Категории обучающихся с ОВЗ, способы восприятия ими информации и методы их обучения.

Категории обучающихся по нозологиям		Методы обучения
с нарушениями зрения	Слепые. Способ восприятия информации: осязательно-слуховой	Аудиально-кинестетические, предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания.
	Слабовидящие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой	Могут использоваться при условии, что визуальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями зрения: визуально-кинестетические, предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания; аудио-визуальные, основанные на представление учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; аудио-визуально-кинестетические, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.
С нарушениями слуха	Глухие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательный	визуально-кинестетические, предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания.
	Слабослышащие. Способ восприятия информации: Зрительно-осязательно-слуховой	Могут использоваться при условии, что аудиальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями слуха: аудио-визуальные, основанные на представление учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; аудиально-кинестетические, предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания; аудио-визуально-кинестетические, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой	– визуально-кинестетические; – аудио-визуальные; – аудиально-кинестетические; – аудио-визуально-кинестетические.

Таблица 7.2. – Способы адаптации образовательных ресурсов.

Условные обозначения:

«+» —образовательный ресурс, не требующий адаптации;

«АФ» — адаптированный формат к особенностям приема-передачи информации

обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ формат образовательного ресурса, в том числе с использованием специальных технических средств;

«АЭ»— альтернативный эквивалент используемого ресурса

Категории обучающихся по нозологиям		**Образовательные ресурсы**				
		Электронные				**Печатные**
		мультимедиа	**графические**	**аудио**	**текстовые, электронные аналоги печатных изданий**	
С нарушениями зрения	Слепые	АФ	АЭ (например, создание материальной модели графического объекта (3Dмодели)	+	АЭ (например, аудио описание)	АЭ (например, печатный материал, выполненный рельефно-точечным шрифтом Л. Брайля)
	Слабовидящие	АФ	АФ	+	АФ	АФ
С нарушениями слуха	Глухие	АФ	+	АЭ (например, текстовое описание, гиперссылки)	+	+
	Слабослышащие	АФ	+	АФ	+	+
С нарушениями опорно-двигательного аппарата		+	+	+	+	+

Таблица 7.3. - Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ

Категории обучающихся по нозологиям	**Форма контроля и оценки результатов обучения**
С нарушениями зрения	– устная проверка: дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – с использованием компьютера и специального ПО: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - графические работы и др.
С нарушениями слуха	– письменная проверка: контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – с использованием компьютера и специального ПО: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	– письменная проверка, с использованием специальных технических средств (альтернативных средства ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – устная проверка, с использованием специальных технических средств (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – с использованием компьютера и специального ПО (альтернативных средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, Графические работы, дистанционные формы - предпочтительнее обучающимся, ограниченным в передвижении и др.

7.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Текущий контроль и промежуточная аттестация обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ осуществляется с использованием оценочных средств, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации, в том числе с использованием специальных технических средств.

Текущий контроль успеваемости для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ направлен на своевременное выявление затруднений и отставания в обучении и внесения коррективов в учебную деятельность. Возможно осуществление входного контроля для определения его способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала.

7.2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Форма промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа. Промежуточная аттестация, при необходимости, может проводиться в несколько этапов. Для этого рекомендуется использовать рубежный контроль, который является контрольной точкой по завершению изучения раздела или темы дисциплины, междисциплинарного курса, практик и ее разделов с целью оценивания уровня освоения программного материала. Формы и срок проведения рубежного контроля определяются