Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра менеджмента и территориального развития

УТВЕРЖДАЮ
Директор института технологий
устойчивого развития
_____ А.В. Феоктистов
подпись
«____» _____ 20___ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»
(направленность (профиль): «Туроператорские и турагентские услуги»)

Квалификация выпускника
Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения
Очная форма

Срок обучения: 1 год 10 месяцев

Год начала подготовки 2025

Новокузнецк
2025

СибГИУ
Подлинник электронного документа хранится в системе электронного согласования документов СибГИУ
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭП
Сертификат: 1b8241b8e11f629c673def0838264027810374a8
Владелец: Директор ИЭиМ Феоктистов Андрей Владимирович
Действителен: с 11 сентября 2024 г. по 5 декабря 2025 г.
Дата и время: 26-05-2025 10:09:04 ПРОВЕРИТЬ ПОДПИСЬ

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

– дать обучающимся знания и умения в области теории и практики делового общения, и на этой основе сформировать и развить компетенции, которые позволят им в будущем осуществлять профессиональную деятельность с учетом принципов и норм деловой этики и делового этикета.

Задачами учебной дисциплины являются:

– формирование у обучающихся знаний основных концепций этики; развития этических качеств у обучающихся через осознание их ценности в области профессиональной деятельности;
– формирование у обучающихся знаний и умений, необходимых для этической оценки проблем, ситуаций, отношений в деловом общении, умения руководствоваться нормами и кодексами работников служб предприятий туризма и гостеприимства;
– формирование у обучающихся знаний и умений, необходимых для того, чтобы критически оценивать свое поведение, соотносить его с правилами профессиональной этики работников служб предприятий туризма и гостеприимства.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по специальности

Учебная дисциплина входит в состав профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» профессионального цикла ООП по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

– Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве;
– Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве;
– Психология делового общения и конфликтология.

Учебная дисциплина дополняет умения и знания, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

– Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства;
– Управление человеческими ресурсами предприятий туризма и гостеприимства;
– Менеджмент в туризме и гостеприимстве.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Общие компетенции

– ОК 02.: Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

– ОК 04.: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

– ОК 05.: Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

– ОК 06.: Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

Профессиональные компетенции

– ПК 1.3.: Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

Обучающийся должен быть готов к выполнению основных видов профессиональной деятельности:

– Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь, знать, иметь практический опыт:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Иметь практический опыт
ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ПК 1.3.	выбирать и модифицировать существующие этические подходы при разрешении конфликтов, исходя из задач практической деятельности; критически оценивать свои достоинства и недостатки, выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков; составлять	сущность этических норм и кодексов, принципов и правил делового этикета; профессиональных моральных ценностей	разрешения ценностно-этических противоречий и дилемм, возникающих в практике работы персонала предприятий туризма и гостеприимства; этической оценки процессов, документов, ситуаций, отношений; навыками оценки и самооценки профессиональной

	профессиоально-этические кодексы; вести дела с представителями разных культур; работать в поликультурной организации		деятельности

4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебная деятельность обучающихся предусматривает учебные занятия (лекция, практическое занятие), самостоятельную работу, а также другие виды учебной деятельности, определенные учебным планом и календарным планом воспитательной работы.

Объем учебной дисциплины

Семестр / курс	***ИТОГО***	***2 семестр***
Форма промежуточной аттестации		*зачет*
Трудоёмкость, *академ. час.*	***50***	*50*
Лекции, *академ. час.*	***10***	*10*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Лабораторные работы, *академ. час.*	***0***	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Практические занятия, *академ. час.*	***20***	*20*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Курсовая работа / проект, *академ. час.*	***0***	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Консультации, *академ. час.*	***0***	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*

Самостоятельная работа, *академ. час.*	***20***	*20*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Контроль, *академ. час.*	***0***	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*

Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Эволюция и теоретические основы этики деловых отношений (Возникновение этики в России. Теоретические аспекты этики деловых отношений. Международный этикет. Светский этикет);

Раздел 2 Профессиональная этика (Понятие профессионализма и его возрастающая роль в «обществе знания». Принципы профессиональной этики. Конфиденциальность, приватность, лояльность, честность, транспарентность, добросовестность. Понятие этического кодекса. Значение этического кодекса и его цели. Кодекс общения с клиентами. Международный этический кодекс Всемирной туристской организации);

Раздел 3 Этические формы общения (Этика речевой коммуникации. Культура поведения. Культура речи. Речевой этикет. Культура телефонного разговора. Культура обслуживания. Стандарты гостиничного обслуживания. Невербальные средства общения. Национальные особенности делового общения. Проблема этического выбора в деловых отношениях).

5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	**Темы лекций**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	Эволюция и теоретические основы этики деловых отношений	2	
Раздел 2.	Профессиональная этика	4	
Раздел 3.	Этические формы общения	4	
Итого:		**10**	**0**

6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	**Темы практических занятий (семинаров)**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической**

			подготовки
Раздел 1.	Мораль и этика деловых отношений	4	
Раздел 2.	Профессиональная деятельность и этика деловых отношений	8	
Раздел 3.	Этические нормы делового общения	8	
Итого:		**20**	**0**

7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	Темы лабораторных работ	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	в форме практической подготовки
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

№ раздела / темы дисциплины	Темы курсовых работ (проектов)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	в форме практической подготовки
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	6	
Раздел 2.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	6	
Раздел 3.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	8	

Итого:	**20**	**0**

10 Матрица компетентностных задач по учебной дисциплине

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Контролируемые компетенции	Оценочные средства
Раздел 1.	ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.; ПК 1.3.	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Наблюдение за работой на практическом занятии; 3. Тестовые задания
Раздел 2.	ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.; ПК 1.3.	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Наблюдение за работой на практическом занятии; 3. Тестовые задания
Раздел 3.	ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.; ПК 1.3.	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Наблюдение за работой на практическом занятии; 3. Тестовые задания
Зачет.	ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.; ПК 1.3.	1. Зачет на основе результатов текущего контроля

11 Входной контроль

11.1 Цель входного контроля − определить начальный уровень подготовленности обучающихся и выстроить индивидуальную траекторию обучения. В условиях личностно-ориентированной образовательной среды результаты входного оценивания обучающегося используются как начальные значения в индивидуальном профиле академической успешности обучающегося.

11.2 Описание оценочных средств

Форма проведения входного контроля – тестирование.

Длительность тестирования – 20 минут.

Тестирование проводится в течение первых двух недель изучения учебной дисциплины в СУО «Moodle».

Для проведения тестирования используются тестовые задания для входного контроля (для ответа на 1 вопрос, как правило, выделяется 1 минута).

Шкала оценивания результатов тестирования

За каждый правильный ответ выставляется 1 балл. Оценка выставляется в зависимости от процента правильных ответов:

Оценка формируется в соответствии с критериями таблицы:

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка
86 до 100	«отлично»
от 67до 85	«хорошо»
от 50 до 66	«удовлетворительно»
менее 50	«неудовлетворительно»

Основываясь на результатах тестирования, формируется индивидуальная траектория обучающегося (группы обучающихся), исходя из следующих соображений:

– 86 – 100 % – обучающийся готов к изучению учебной дисциплины без дополнительного повторения изученного ранее материала;

– 50 – 67 % – обучающийся в целом готов к изучению учебной дисциплины, требуется повторение отдельных вопросов(тем) изученного ранее материала, необходимого для успешного освоения учебной дисциплины;

– 49% и менее – обучающийся имеет слабую подготовку к изучению учебной дисциплины, необходимы корректирующие занятия и консультации.

Тестовые задания для входного контроля знаний обучающихся приведены в приложении.

12 Текущий контроль

12.1 Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) обучающихся. Данный вид контроля стимулирует у обучающихся стремление к систематической самостоятельной работе по изучению учебной дисциплины и позволяет оценить степень освоения изученного материала.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе педагогического работника, в том числе посредством использования СУО «Moodle».

Формы проведения текущего контроля – вопросы для устного обсуждения (опроса); наблюдение за работой на практическом занятии; тестовые задания.

12.2 Описание оценочных средств

Шкалы оценивания (методики оценки)

12.2.1 Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся

С целью контроля и подготовки обучающихся к изучению новой темы в начале лекции педагогическим работником проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущего раздела (темы).

Критерии оценки:

– правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

– рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

– своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается умение грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);

– использование дополнительного материала (обязательное условие);

– рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени).

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся:

– полно и аргументировано отвечает по содержанию задания;

– обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры, в том числе самостоятельно составленные;

– излагает материал последовательно и правильно.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1 – 2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

– излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

– не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

– излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному освоению последующего материала.

12.2.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования обучающихся

Тестирование проводится по изученным разделам (темам) учебной дисциплины для выявления уровня умений и знаний обучающегося, мотивирования обучающегося к активизации самостоятельной работы по усвоению учебного материала, выявления и устранения пробелов в знаниях, повышения дисциплины и организации учебной деятельности обучающегося.

Тестирование проводится в СУО «Moodle» в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся. Для тестирования используется не менее 20 вопросов из базы типовых тестовых заданий по изученным разделам (темам) учебной дисциплины. В случае выбора неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос 0 баллов; в случае правильного ответа – 1 балл; в заданиях на соответствие за каждый правильный ответ – 0,5 баллов.

Оценка формируется в соответствии с критериями таблицы:

Максимальный балл	Проходной балл	Оценка
20	не менее 18	отлично
17	не менее 14	хорошо
13	не менее 10	удовлетворительно
9	–	неудовлетворительно

12.2.3 Рекомендации по оцениванию в процессе наблюдения за работой на практическом занятии

Наблюдение за работой на практическом занятии – важнейший компонент контроля деятельности обучающихся и качества их обучения.

Критерии оценки в процессе наблюдения за работой на практическом занятии:

– самостоятельность выполнения задания и работы с методическими указаниями (учитывается работа в течение занятия, быстрота и способность нахождения в методических указаниях нужной информации);

– правильность выполнения работы (учитывается последовательность выполняемых действий, умение работать с инструментами и/или средствами вычислительной техники);

– рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения работы с учетом индивидуальных особенностей обучающихся);

– активность обучающегося при выполнении практической работы (учитывается индивидуальная работа и работа в группе).

Критерии оценки по результатам наблюдения за работой на практическом занятии

Наименование параметра оценки	Максимальное количество баллов
Самостоятельно выполняет задания; умеет работать с методическими указаниями.	2,5
Указанные в методических указаниях действия выполняет в правильной последовательности; умеет работать с инструментами и/или средствами вычислительной техники.	1,25
Рационально использует время, отведенное на задание; проявляет активность при выполнении практической работы.	1,25
Итого	**5**

Максимальное количество – 5 баллов соответствует оценке «отлично», 4 балла – «хорошо», 3 балла – «удовлетворительно», 2 балла – «неудовлетворительно».

Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам (темам) учебной дисциплины приведены в приложении.

13 Промежуточная аттестация

13.1 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине предназначены для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения учебной дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяют определить качество усвоения изученного материала.

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у обучающихся по учебной дисциплине является: зачет.

Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся включают: зачет на основе результатов текущего контроля.

13.2 Оценивание обучающегося на зачете

Оценка	Требования к знаниям
зачтено	Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, при условии выполнения всех заданий в семестре, если он твердо знает

Оценка	Требования к знаниям
	программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, обладает необходимыми умениями и приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по учебной дисциплине.
не зачтено	Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, который не выполнил всех заданий в семестре, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы. Как правило, оценка «не зачтено» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по данной учебной дисциплине.

Задания и вопросы для промежуточной аттестации обучающихся приведены в приложении.

14 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

а) основная литература:

1 Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 380 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19480-7. – URL: https://urait.ru/bcode/562395 (дата обращения: 22.05.2025);

2 Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. – URL: https://urait.ru/bcode/564570 (дата обращения: 22.05.2025);

3 Этика и психология профессиональной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. И. Рогов [и др.] ; под общей редакцией Е. И. Рогова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 509 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11054-8. – URL: https://urait.ru/bcode/565902 (дата обращения: 22.05.2025).

б) дополнительная литература:

1 Корнеенков, С. С. Психология и этика профессиональной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. С. Корнеенков. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 304 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11483-6. – URL: https://urait.ru/bcode/566161 (дата обращения: 22.05.2025);

2 Лавриненко, В. Н. Деловая культура : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 110 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16814-3. – URL: https://urait.ru/bcode/536949 (дата обращения: 22.05.2025);

3 Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 488 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16686-6. – URL: https://urait.ru/bcode/544944 (дата обращения: 22.05.2025).

в) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 –]. – URL: http://libr.sibsiu.ru. – URL: https://libr.sibsiu.ru;

2 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 –]. – URL: http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: https://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp;

3 Электронная библиотека Издательского центра «Академия» / ИП Бурцева Антонина Петровна. – Москва, [200 ?]. – URL: https://academia-library.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

4 Консультант студента : электронно-библиотечная система / ООО «КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА». – Москва, [200 –]. – URL: http://www.studentlibrary.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

5 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [Единая профессиональная база знаний издательства Лань для СПО - Издательство Лань (СПО)] / ООО «Издательство ЛАНЬ». – Санкт-Петербург, [200 –]. – URL: http://e.lanbook.com. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

6 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Москва, [200 –]. – URL: https://urait.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

7 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». – Москва, [200 –]. – URL: https://biblioclub.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

8 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». – Москва, [200 –]. – URL: http://elibrary.ru. – Режим доступа: по подписке;

9 Электронные периодические издания ИВИС : универсальная база данных / ООО «ИВИС». – Москва, [200 –]. – URL: http://eivis.ru. – Режим доступа: по подписке.

г) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– 7-Zip;
– Adobe Acrobat Reader;
– Astra Linux Special Edition;
– Kaspersky Endpoint Security;
– LibreOffice;
– Microsoft Office;
– Microsoft Windows;
– OnlyOffice;
– Р7-Офис.

д) базы данных и информационно-справочные системы:

1 ГАРАНТ : справочно-правовая система / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.

15 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает кабинет "Менеджмента и управления персоналом" для проведения занятий всех видов, предусмотренных учебным планом, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов, научно-техническую библиотеку СибГИУ.
Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по направлению подготовки (специальности) 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Составитель(и):

преподаватель Сидорова Лариса Евгеньевна (кафедра менеджмента и территориального развития).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

Согласована:

Генеральный директор
ГК «Берлога»  А.А. Рольгейзер

Приложение

Тестовые задания для входного контроля знаний обучающихся

1. В качестве предмета общения выступает:
а) другой человек, партнер по общению
б) целостной акт, адресованный другому человеку
в) то, ради чего общение предпринимается
г) цель, на достижение которой в конкретной ситуации направлены разнообразные действия, совершаемые в процессе общения

2. Укажите потребность, которая проявляется в том, что человек начинает общаться ради снижения страха, внутренней тревоги и неуверенности:
а) аффилиация
б) потребность в безопасности
в) потребность в познании
г) потребность в подчинении

3. Как называется форма делового общения, при которой деловые партнеры обладают равным статусом?
а) обратная
б) прямая
в) вертикальная
г) горизонтальная

4. В какой из перечисленных форм деловое общение не реализуется?
Выберите один правильный ответ
а) деловые переговоры
б) деловая беседа
в) деловая лекция
г) деловые совещания и собрания

5. Смысл какого правила заключается в умении переубедить и заставить собеседника сказать «да», даже тогда, когда он собирался сказать «нет»?
Выберите один правильный ответ
а) «правило Сократа»
б) «правило Пифагора»
в) «правило Аристотеля»
г) «правило Платона»

6. Как называется способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания?

Выберите один правильный ответ
а) рефлексия
б) идентификация
в) эмпатия
г) интеграция

7. Как называется стиль общения, при котором к партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей?
Выберите один правильный ответ
а) манипулятивный
б) гуманитарный
в) ритуальный
г) гуманистический

8. Отметьте название трансакции, при которой партнеры адекватно воспринимают позицию друг друга, понимают ситуацию одинаково и направляют свои действия именно в том направлении, которое ожидается и принимается партнером:
Выберите один правильный ответ
а) главная
б) скрытая
в) дополнительная
г) пересекающаяся

9. Каким понятием обозначается общение, необходимое для поддержания, сохранения и развития организма?
Выберите один правильный ответ
а) неформальное
б) формальное
в) биологическое
г) социальное

10. В какой исторический период слово «протокол» понималось как правило оформления различных документов и ведения архивов?
Выберите один правильный ответ
а) в период Средневековья
б) в период Эпохи Возрождения
в) в период Древнего Египта
г) в период Древней Греции

11. К числу важнейших функций деловой беседы не относится:
Выберите один правильный ответ
а) взаимное общение работников из одной деловой сферы
б) игнорирование деловых контактов

в) контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий

г) совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов

12. Как называется группа вопросов, на которые ожидается однозначный ответ «да» или «нет»?

Выберите один правильный ответ

а) переломные вопросы

б) закрытые вопросы

в) открытые вопросы

г) риторические вопросы

13. Расположите в правильной последовательности стадии переговоров:

Расставьте в правильном порядке

а) подготовка к переговорам

б) процесс ведения переговоров

в) анализ результатов переговоров

г) выполнение достигнутых договоренностей

14. Какой стиль общения, согласно мнению ученых, относится к так называемым культурам с низким уровнем контекста?

Выберите один правильный ответ

а) английский

б) испанский

в) французский

г) американский

15. Какой жест руками обозначает оборонительное или негативное состояние собеседника?

Выберите один правильный ответ

а) кисти скрещенных рук обхватывают плечи

б) рука у щеки

в) простое скрещивание рук

г) руки на бедрах

16. Вставить пропущенное слово

Создание объективных и субъективных условий, препятствующих возникновению конфликтных ситуаций и развитию их по силовому сценарию, относятся к понятию …….. конфликтов

17. Вставить пропущенное слово

Если в процессе трудовой деятельности при повышении качества труда не будет повышаться оплата труда, может возникнуть

…… конфликт.

18. Что является объектом конфликта в случае противостояния Бориса, который хочет установить кофейный автомат в вестибюле автосалона и владельца кафе рядом с автосалоном, Ивана, который не хочет, чтобы Борис устанавливал кофейный автомат?

а) кафе

б) доход от продажи кофе в автомате

в) место, выбранное под кофейный автомат

г) бизнес в сфере быстрого питания

19. Какая часть четырех шагового метода преодоления разногласий считается самой важной?

Выберите один правильный ответ

а) четвертый – заключение договора

б) второй – подготовка условий для переговоров

в) третий – обсуждение проблемы

г) первый – договоренности о времени

20. Отметьте расстановку позиций противостояния для преодоления разногласий.

Выберите один правильный ответ

а) мы против всех

б) я против тебя

в) мы против проблемы

г) все против меня

Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам (темам) учебной дисциплины

Раздел 1. Понятие, эволюция и теоретические основы этики деловых отношений

1 Устный опрос на лекции

Перечень вопросов для устного опроса:

1. Дайте определение морали как формы общественного сознания.

2. Какова структура морали?

3. Что представляет собой этика как наука о морали? Каковы ее объект и предмет?

4. Назовите основные этапы развития морали в истории человечества. Как исторически менялось содержание морали?

5. Каковы основные функции морали и их роль в жизни общества?

6. Раскройте содержание этических категорий: добро, зло, справедливость, долг, совесть, ответственность, достоинство, честь.

7. Каковы содержание и особенности моральной регуляции поведения людей?

2 Тестирование по результатам освоения лекционного материала и самостоятельной работы

Тестирование проводится для определения степени усвоения материалов лекций, а также выполнения самостоятельной работы в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся, в СУО «Moodle».

Перечень вопросов для тестирования:

1. С позиции информатики ложь - это
а) сознательное умалчивание
б) противоположность истины
в) информация, которая не соответствует действительности

2. Назовите ученого, автора этического учения, связывающего предназначение человека с исполнением долга_____

3. Регуляция взаимоотношений между людьми осуществляется с помощью правил и норм, обобщенным понятием для которых является эта категория этики, исходящая из признания равенства между всеми людьми и необходимости соответствия между деянием и воздаянием за добро и зло

Выберите один правильный ответ
а) справедливость
б) долг
в) обязанность
г) достоинство

4. Вставьте пропущенное слово

_____ это установленный порядок поведения, форм обхождения в каком-либо обществе, в определенной среде, правила хорошего поведения, свод правил приличия (введите пропущенное слово с заглавной буквы)

5. Вставьте пропущенное слово

Моральный принцип, предписывающий желание помочь другим, активность, связанную с бескорыстной заботой о благополучии других – это _____

6. Вставьте пропущенное название вида этикета в определении:

_____ этикет представляет правила делового поведения и общения руководителей и сотрудников компаний и производственных предприятий (вставьте пропущенное слово с заглавной буквы)

7. Какая добродетель, по сути своей, представляет собой запрет на насилие?

а) мудрость;

б) милосердие;

в) толерантность;

г) справедливость

8. Соотнесите между собой понятия и их определение. Ответ нужно ввести самостоятельно.

Понятие	Определение
1 Совесть	А. Этическая категория, обозначающая нравственную обязанность человека перед другими людьми и обществом, государством, партией или социальной группой; выполняемую под влиянием общественного мнения.
2 Долг	Б. Свойство морального сознания, означающее внутреннюю убежденность человека в том, что является добром и злом; осознание ответственности за свое поведение.

9. Вставьте пропущенное слово

Категория этики, которая по своему содержанию противоположна добру, выражает представление о том, что противоречит требованиям морали и заслуживает осуждения – это _____

10. Вставьте пропущенное слово

Определите термин, обычно обозначающий злоупотребление служебным положением в личных целях — использование должностным лицом своего положения в целях наживы, личного обогащения: _____ (вставьте пропущенное слово).

11. Выберите ответ, согласно принципам этики в условиях конфликта?

а) преувеличивать свои заслуги

б) обрушивать на партнера множество претензий

в) учитывать интересы партнера по общению

г) критически оценивать партнера.

12. Учение о том, как должен поступать человек, какими принципами и нормами обязан руководствоваться – это ...

а) прогностическая этика

б) нравственная этика

в) эмпирическая этика

г) прикладная этика

13. Кто определил счастье как полноту добродетели и полноту жизни?

Выберите один правильный ответ

а) Аристотель

б) Платон

в) Сократ

г) Эпикур

14. С чем, согласно этическому учению И. Канта, связано предназначение человека?

Выберите один правильный ответ

а) с исполнением долга

б) с достижением счастья

в) с помощью ближнему

г) с реализацией своих знаний и умений

15. Какая категория связана с моральной оценкой индивида со стороны общества?

Выберите один правильный ответ

а) уважение

б) признание

в) слава

г) честь

16. В философии И. Канта наибольшая важность свойственна этой идеи:

Выберите один правильный ответ

а) идея взаимопомощи

б) идея счастья

в) идея сохранения жизни

г) идея сохранения человеческого достоинства

17. Главным субъектом права является:

Выберите один правильный ответ

а) гражданин

б) индивид

в) общество

г) государство

18. Вставьте пропущенное слово

Принцип_____ – это , норма поведения, выражающая любовь к Родине, определяющая что любить свою страну и чтить добрые традиции – задача каждого

19. Вставьте пропущенное слово

— это нормативная наука и философская дисциплина, которая исследует нравственность и моральные принципы, лежащие в основе поведения людей.

20. Вставьте пропущенное слово

— это совокупность норм или принципов поведения людей по отношению друг к другу, к окружающим, обществу, человечеству, санкционированных личным убеждением, общественным мнением и традициями

Раздел 2. Профессиональная этика. Этические кодексы и их роль в повышении профессионализма.

1 Устный опрос на лекции

Перечень вопросов для устного опроса

1. Дайте определение профессиональной этики.
2. Каковы основные причины формирования требований профессиональной этики?
3. Как между собой соотносятся профессиональная мораль и профессиональная этика?
4. Какова специфика действия требований профессиональной этики в сравнении с нормами законодательства?
5. В чем заключается решающий вклад Э. Дюркгейма в разработку учения о профессиональной этике?
6. Почему существует потребность в оформлении требований профессиональной этики в форме кодекса?
7. Существует мнение, что требования профессиональной этики находятся в конфликте с общественной моралью. Что вы думаете по этому поводу?
8. Как вы полагаете, в формировании требований профессиональной этики более значимы внешние или внутренний факторы? Свой ответ аргументируйте.

2 Тестирование по результатам освоения лекционного материала и самостоятельной работы

Тестирование проводится для определения степени усвоения материалов лекций, а также выполнения самостоятельной работы в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся, в СУО «Moodle».

Перечень вопросов для тестирования:

1. Выделите принцип профессиональной этики, который подразумевает неразглашение служебной информации

а) доброжелательность

б) порядочность

в) тактичность
г) уважительность
д) конфиденциальность

2. Укажи последовательность при реагировании на обращение гостя

1) слушайте внимательно
2) оцените полноту информации, переспросите
3) окажите нужную помощь
4) осознайте полученную информацию

3. Соотнесите между собой понятия и их определение.

Понятие	Определение
1 Труженик	А. Человек, который заботится об интересах коллектива, иногда в ущерб своим собственным – это_____
2 Коллективист	Б. Трудолюбивый человек, который своим трудом создаёт материальные и духовные ценности на благо всего народа, всей страны – это____

4. Вставьте пропущенное слово

Определите термин, _____ обычно обозначающий злоупотребление служебным положением в личных целях — использование должностным лицом своего положения в целях наживы, личного обогащения. Ответ нужно ввести самостоятельно.

5. Вставьте пропущенное слово

Пример нормы для работников туризма и гостеприимства, которые следует соблюдать при общении с клиентами:

Если Вам знакомо имя клиента, обращайтесь к нему _____ (вставьте пропущенное слово с предлогом, например: *по возрасту*).

6. Соотнесите между собой понятия и их определение

Понятие	Определение
1. Альтруизм	а) Поведение, целиком определяемое мыслью о собственной пользе, выгоде, когда индивид ставит свои интересы выше интересов других.
2 Эгоизм	б) Этический принцип, заключающийся в бескорыстной заботе о «благе ближнего»

7. Определите, какие средства регулирования поведения относятся к внутреннему контролю, а какие к моральной оценке индивида со стороны общества

1 Средства регулирования внутреннего поведения	а) Честь, целеустремленность, ответственность
2 Средства моральной оценки индивида со стороны общества	б) Вера в добро, честность, уважение, толерантность

8. Выберите поведение, соответствующее типам «Абстрактных собеседников»

Тип	Способ поведения
1 Вздорный человек — «нигилист». Такой человек часто выходит за рамки темы деловой беседы. В ходе беседы он нетерпелив, не сдержан, возбужден	а) посадить его рядом с ведущим беседу; время от времени напоминать ему, что другие тоже должны высказаться; попросить его, чтобы он и другим дал возможность принять участие в выработке решения
2 Позитивный человек. Это самый приятный тип делового партнера. Доброжелательный, трудолюбивый, он стремится к сотрудничеству	б) следует обсудить с ним спорные моменты заранее, до начала групповой беседы; не терять уверенности в собственной компетентности; если есть возможность, то в формулировку решения надо включить его слова, в критический момент дайте ему возможность остыть
3 Всезнайка. Он уверен, что лучше всех знает обо всем и всех. У него на все есть свое мнение, он всегда требует слова	в) побуждать его к активному участию в дискуссии; стараться, чтобы остальные участники беседы разделяли его позитивный подход к решению дискуссионных вопросов; в критической ситуации искать помощи и поддержки именно у него

9. Поставьте в соответствие виды профессиональной этики в туриндустрии и нормы служебной этики сотрудников предприятия туризма и гостеприимства

Виды профессиональной этики в туриндустрии	Нормы служебной этики сотрудников предприятия туризма и гостеприимства
1 Культура речи экскурсовода	а) широкая эрудиция, тактичность, воспитанность, уверенность в себе
2 Этика менеджера турфирмы	б) богатство и разнообразие словарного запаса, чистота и точность, ясность и понятность речи
3 Этика туроператора	в) конфиденциальность, настроенность

	на клиента, внешность, грамотность

10. Соотнесите между собой понятия и их определение

Понятие	Определение
1 Профессиональная мораль	А. Совокупность норм, которые регулируют личное и профессиональное поведение людей в процессе трудовой деятельности.
2 Профессиональная этика	Б. Совокупность моральных норм, ценностей и идеалов, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу.

11. Принцип_____ – это , норма поведения, выражающая любовь к Родине, определяющая что любить свою страну и чтить добрые традиции – задача каждого

12. Соотнесите между собой виды внутреннего туризма и их содержание

Виды туризма	Содержание
1 Исторический	а) сфера туристской деятельности, основанная на использовании исторического наследия, национальных традиций, искусства и культуры
2 Военно-исторический	б) интеллектуальный вид туризма, расширяющий диапазон познания человека путем показа уникальных памятников минувших культур и цивилизаций, чаще всего, скрытых от глаз человечества веками.
3 Культурно-познавательный	в) вид туризма, основу которого составляет посещение мест военных сражений, музеев военной славы, мемориалов, памятников

13. Соотнесите между собой виды культурно-познавательного туризма и их содержание

Виды туризма	Содержание
1 Культурно-событийный	а) вид познавательного туризма, основной целью которого является посещение этнографического объекта для познания культуры, архитектуры, быта того или иного народа (этноса), проживающего сейчас или проживавшего когда-либо на данной территории.
2 Культурно-религиозный	б) направление туризма, в котором туристические поездки приурочены к каким-либо определенным мероприятиям
3 Культурно-этнографический	в) вид туризма, связанный с оказанием услуг и удовлетворением потребностей туристов, которые путешествуют в святые места и религиозные центры за

	пределами территории их обычного проживания..

14. Соотнесите между собой виды военного туризма и их содержание

Виды туризма	Содержание
1 Военно-спортивный	а) проект «Спасская башня на Красной площади», фестиваль военной музыки оркестров российских и зарубежных вооруженных сил
2 Военно-экстремальный и военно-приключенческий туризм	б) танковый биатлон, военно-спортивные игры.
3 Военно-музыкальный туризм	в) полеты на боевых самолетах, вождение боевой техники, стрельбы, поездки в зоны боевых действий

15. Соотнесите между собой стандарты качества обслуживания и их компоненты

Понятие	Определение
1 Стандарты служб	а) фукциональной пригодности, безопасности, эстетичности
2 Стандарты обслуживания в гостинице	б) стандарты обслуживания различный категорий гостей, стандарт предоставления услуг, стандарт содержания отдельных объектов, стандарт поведения, стандарт внешнего вида
2 Стандарты обслуживания предприятий питания	в) бронирование; работа ресепшена; конфликтные ситуации

16. Проанализируйте следующие варианты поведения администратора в ситуации. Какой вариант ответа администратора гостю предпочтительнее с этической точки зрения?

Ситуация

От гостя поступила просьба принести ему халат, так как он искупался и его халат мокрый.

а) отказать гостю, так как номер одноместный и, согласно внутренним правилам, в номере должен быть только один халат;

б) принести еще один халат, но объяснить гостю внутренние правила гостиницы.

17. Соотнесите между собой принципы этики делового общения и их элементы

1 принципы этики делового общения «сверху вниз»	а) попытайтесь достичь четкого разделения прав и ответственности в выполнении общей работы; если круг ваших обязанностей пересекается с кругом обязанностей ваших коллег, это весьма опасная ситуация, и если управляющий не разграничивает ваши обязанности и ответственность от других, попытайтесь сделать это сами
2 принципы этики делового общения «по горизонтали»	б) если сотрудник не выполнил вашего распоряжения, необходимо дать ему понять, что вам известно об этом; критикуйте действия и поступки, а не личность человека; соблюдайте принцип распределительной справедливости: чем больше заслуги, тем больше должно быть вознаграждение; поощряйте свой коллектив даже в том случае, если успех достигнут главным образом благодаря успехам самого руководителя

18. Соотнесите между собой принципы этики делового общения и их элементы

1 принципы этики делового общения «сверху вниз»	а) попытайтесь достичь четкого разделения прав и ответственности в выполнении общей работы; если круг ваших обязанностей пересекается с кругом обязанностей ваших коллег, это весьма опасная ситуация, и если управляющий не разграничивает ваши обязанности и ответственность от других, попытайтесь сделать это сами
2 принципы этики делового общения «снизу вверх»	б) если сотрудник не выполнил вашего распоряжения, необходимо дать ему понять, что вам известно об этом; критикуйте действия и поступки, а не личность человека; соблюдайте принцип распределительной справедливости: чем больше заслуги, тем больше должно быть вознаграждение; поощряйте свой коллектив даже в том случае, если успех достигнут
3 принципы этики делового общения «по горизонтали»	в) старайтесь помогать руководителю в создании в коллективе доброжелательной нравственной атмосферы, упрочению справедливых отношений. Помните, что ваш руководитель нуждается в этом в первую очередь. Не пытайтесь навязывать руководителю свою точку зрения или командовать

	им. Высказывайте ваши предложения или замечания тактично и вежливо

19. Соотнесите между собой принципы этики делового общения и их элементы

1 принципы этики делового общения между коллегами	а) не разговаривайте с начальником категорическим тоном, не говорите всегда только «да» или только «нет». Будьте преданы и надежны, но не будьте подхалимом. Имейте свой характер и принципы
2 принципы этики делового общения с руководителем	б) в отношениях между коллегами из других отделов вам следует отвечать самому за свой отдел, а не сваливать вину на своих подчиненных; рассматривайте вашего коллегу как личность, которую следует уважать саму по себе, а не как средство для достижения ваших собственных целей

20. Соотнесите национальные особенности этикета делового общения и их характеристики

1 Особенности делового общения в России	а) не разговаривайте с начальником категорическим тоном, не говорите всегда только «да» или только «нет». Будьте преданы и надежны, но не будьте подхалимом. Имейте свой характер и принципы
2 Особенности делового общения в Японии	б) строгая нормативность ответов подчиненных на замечания менеджеров, «групповая солидарность»
3 Особенности делового общения в Германии	в) пунктуальность, четкость, оперирование фактами и цифрами

Раздел 3. Этические формы общения

1 Устный опрос на лекции

Перечень вопросов для устного опроса:

1. Назовите ситуации делового общения с клиентом в сфере туризма и гостеприимства, в которых поведение сторон регулируется правилами делового этикета.

2. В чем причины возникновения закономерности искажения смысла информации в деловом общении и каковы его негативные последствия?

3. Раскройте основные этапы и сущность моделирования подготовки к деловой беседе и ее проведению.

4. Кто должен быть инициатором начала деловой беседы и, кто должен ее завершать?

5. Что такое культура речи и какое место занимает в ней речевой этикет?

6. В каких ситуациях особенно важно знание правил речевого этикета и следование им?

7. Какие нарушения требований делового этикета чаще всего допускаются сторонами при общении?

8. Что такое коммуникация? Какие виды коммуникаций вы знаете?

9. В чем заключается особенность требований этикета к проведению телефонных разговоров? Кто из абонентов должен первым класть трубку по окончании телефонного разговора? Нужно ли здороваться и называть себя, отвечая на телефонный звонок?

10. Перечислите общие этические требования к деловой переписке.

11. Какие национальные особенности делового этикета Вы знаете?

2 Тестирование по результатам освоения лекционного материала и самостоятельной работы

Тестирование проводится для определения степени усвоения материалов лекций, а также выполнения самостоятельной работы в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся, в СУО «Moodle».

Перечень вопросов для тестирования:

1. Установите соответствие, выбрав способы защиты от манипулятивного воздействия

Способы манипуляции	Способы защиты
1 Навязывание роли Например, «Верочка, мы все прекрасно знаем, что если вы этого не сделаете, это никто не сделает…»	а) Отказ от роли. Не быть откровенным с человеком, которого вы не считаете другом, и не считать себя обязанным делать то, о чем просит участливый человек
2 Вас делают другом. Манипулятор доверительно рассказывает о себе, а затем обращается с какой-нибудь обременительной просьбой: «Я вижу, вы мне так сочувствуете….вот спасибо…я думаю., вы не откажетесь…»	б) Отказ от роли. «К сожалению, люди любят преувеличивать…»

3 Доброжелатель. Чрезвычайно любезно и доброжелательно расспрашивает о личных делах, трудностях, затем обращается с просьбой, в которой после такого разговора трудно отказать	в) Отказ от роли Не проявлять дружеского участия в разговоре с малознакомым человеком, не замечать намеков

2. Во время служебного разговора:

а) можно перебивать собеседника, если Вы с ним не согласны

б) можно, извинившись, перебить собеседника лишь в тех случаях, если он значительно отклонился от темы разговора

в) извинившись, можно перебить собеседника, если у вас возник вопрос

3 Укажите главную цель беседы дисциплинарного характера:

а) коррекция поведения сотрудника

б) воспитание сотрудника

в) наказание сотрудника

г) мотивирование сотрудника на выполнение задания

4. Замените фразы теми, которые предпочтительны в споре

Негативные речевые формы	Предпочтительные фразы
1 Почему это невозможно?	а) По Вашему предложению необходимо добавить информацию …
2 Положение безнадежно…	б) Что потребуется для того, чтобы сделать это возможным?
3 Вам бесполезно пытаться…	в) Возможно, я чего-то не понял, но…

5. Выберите фразу, соответствующие нормам служебной этики сотрудников предприятия туризма и гостеприимства

а) «Куда я попал?».

б) «Извините, я Вам перезвоню».

в) «Алло»

г) «Директор на важном совещании»

6. Поставьте в соответствие виды деловых писем и фразы

Виды деловых писем	Фразы
1 Письмо-просьба	а) Сообщаем вам, что документы в архив на хранение не поступали
2 Письмо-претензия	б) Просим вас оказать содействие в выделении арендных

	помещений
3 Письмо-подтверждение	в) Направляем вам на рецензию данные предложения
4 Сопроводительное письмо	г) Организация «Х» гарантирует прием на работу выпускника вашего университета

7. Поставьте в соответствие элементы структуры делового письма и фразы

Виды деловых писем	Фразы
1 Обращение	а) Просим рассмотреть вопрос о…
2 Основная часть	б) Ожидаем Вашего согласия… Заранее благодарны
3 Заключение	в) Уважаемый Иван Иванович

8. Подберите действие, соответствующее культуре телефонного разговора

Что не следует делать или говорить во время телефонного разговора	Как должно быть
1 Не следует спрашивать: «Чем могу помочь?».	а) Подберите нейтральные формы выражения
2 Говорить: «Это не моя ошибка», «Я этим не занимаюсь», «Никого нет»	б) Снять трубку до 3-его звонка
3 Долго не поднимать трубку	в) Что я могу сделать для Вас?», «Могу ли я Вам чем-то помочь?».

9. Вставьте пропущенное название этикета в определении:

_____ этикет определяет нормы, правила, формы приветствия, слова благодарности, обращения к человеку по имени и т.п. (введите пропущенное слово с заглавной буквы)

10. Клиент ищет комнату в гостинице. Он уже позвонил в две гостиницы с одинаковым запросом. Прочитайте ответы администраторов и определите, какой из них больше соответствует правилам обслуживания клиентов.

Гость: Мне хотелось бы небольшую хорошую кровать в тихой части отеля. Меня не волнует вид из окна, так как я буду работать, мне лишь надо будет перекусить в номере. Во всех ваших номерах много розеток?

а) администратор 1: У нас есть комната с королевской кроватью в западной части отеля, наш сервис «обед в номер» доступен 24 часа в сутки и в каждой комнате есть полный доступ к Интернету.

б) администратор 2: У меня на примете есть для вас комната с большой кроватью в самой тихой части нашего отеля. Мы будем рады предоставить вам еду в номер, и я могу лично подтвердить, что во всех комнатах есть не одна розетка.

11. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению?

а) он обдумывает, как бы поэффективнее показать свою начитанность

б) делает клиенту замечания, комментирует сказанное им, перебивает

в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность клиенту высказаться до конца

12. Соотнесите национальные особенности этикета делового общения и их характеристики

1 Особенности делового общения в России	а) не разговаривайте с начальником категорическим тоном, не говорите всегда только «да» или только «нет». Будьте преданы и надежны, но не будьте подхалимом. Имейте свой характер и принципы
2 Особенности делового общения в Японии	б) строгая нормативность ответов подчиненных на замечания менеджеров, «групповая солидарность»
3 Особенности делового общения в Германии	в) пунктуальность, четкость, оперирование фактами и цифрами

13. Соотнесите между собой профессионально важные качества работников туризма и сервиса и их характеристики

1 Внимательность	а) черта характера, которая отличает сотрудника хорошими манерами, учтивостью, умением тактично общаться с людьми
2 Ответственность	б) сосредоточенно и точно работать с текстовой, числовой или графической информацией
3 Вежливость	в) берет на себя задачи до того, как ему их поручат; Доводит начатые дела до завершения; Следует строгому регламенту при выполнении поручений. Принимает позицию «я выбираю», а не

	«я должен»

14. Соотнесите между собой профессионально важные качества работников туризма и сервиса и их характеристики

1 Доброжелательность	а) признании прав другого человека на иное, свое личное отношение к жизни
2 Тактичность	б) отзывчивость и милосердие, бескорыстие и искренность, сочувствие и внимательность, благодушие и щедрость, а также терпение и спокойствие, чуткость и справедливость
3 Деликатность	в) умение понимать собеседника и не допускать неприятных для других людей ситуаций

15. Выберите ответ, согласно принципам этики в условиях конфликта?

а) преувеличивать свои заслуги

б) обрушивать на партнера множество претензий

в) учитывать интересы партнера по общению

г) критически оценивать партнера.

16. Соотнесите между собой профессионально важные качества работников туризма и сервиса и их характеристики

1 Профессиональная честь	а) это с честью и внешней независимостью выполнение своих обязанностей, это сохранение своей внешней и внутренней свободы.
2 Профессиональное достоинство	б) о таком специалисте неизменно складывается устойчивое одобрительное общественное мнение. Оно принимает форму репутации – спонтанно определившейся и широко распространившейся высокой оценки его профессионально-нравственного облика.

17. Соотнесите между собой профессионально важные качества работников туризма и сервиса и их характеристики

1 Владение собой	а) это способность человека сохранять внутреннее спокойствие, не предавать свои внутренние ценности в самых сложных эмоциональных и критических ситуациях.
2 Самообладание в стрессовых ситуациях	б) способность контролировать свои эмоции и сохранять уверенность в будущем.

18. Соотнесите между собой профессионально важные качества работников туризма и сервиса и их характеристики

1 Самоуважение	а) это понимание потребностей и желаний, безусловное принятие особенностей личности, понимание чувств и переживаний другого, принятие вкусов и интересов, ценностей, образа жизни и точки зрения
2 Уважение партнеров по общению	б) это отношение успеха человека к уровню его притязаний и уверенности в себе.

19. Учение о том, как должен поступать человек, какими принципами и нормами обязан руководствоваться – это ...

а) прогностическая этика
б) нравственная этика
в) эмпирическая этика
г) прикладная этика

20 Профессиональная этика имеет значение, прежде всего для профессий, объектом

которых является ...

а) право
б) государство
в) человек
г) культура

3 Выполнение практических работ

Задания для практических работ, теоретический и методический материал для самостоятельного изучения и вопросы для собеседования представлены в методических указаниях к практическим занятиям.

Раздел 1. Мораль и этика деловых отношений

1. Заполните таблицу «Основные нормативные образцы личности в истории цивилизации»

№ п/п	Наименование эпохи	Требования, предъявляемые к морали человека

Проанализировать ситуации и ответить на вопросы

1. Работник считает, что в современном российском обществе мораль вполне может носить ситуативный характер, быть «двойной» и т.п.

Вопросы:

1. Прав ли работник?

1. Что такое мораль и профессиональная мораль?

2. Чем может быть заменена мораль?

2. Работник полагает, что главное правило этики на работе – вежливость.

Вопросы:

1. Прав ли работник?

2. В чем сходство и различие этики и этикета?

3. В чем различие этического принципа и этического правила?

3. Работник уверен, что этика, мораль и нравственность – термины, обозначающие одно и то же.

Вопросы:

1. Прав ли работник?

2. Что такое этика, мораль, нравственность?

4. Работник считает, что мораль – это вывод, нравоучение, назидание, и именно в этом значении употребляет данный термин.

Вопросы:

1. Прав ли работник?

2. Что такое мораль?

5. Сотрудник организации пытается убедить работника в том, что «профессиональная этика работника – это когда с тобой говорят вежливо и во всем помогают».

Вопросы:

1. Прав ли клиент?

2. Что такое профессиональная этика работы?

6. Работник уверен, что дополнительная к правовой этическая регламентация деятельности в работе не нужна.

Вопрос:

1. Прав ли работник?

7. Работник считает, что добро и зло – абсолютно разные феномены.

Вопрос:

1. Прав ли работник?

8. Работник полагает, что нравственность необходима в личных, но не профессиональных отношениях.

Вопросы:

1. Прав ли работник?

2. Что такое нравственность?

9. Благодарный клиент приносит работнику в подарок старую чашку, имеющую историческую ценность. Он поясняет, что эта

чашка – самое дорогое, что у него есть, поскольку она напоминает о некогда произошедших событиях и людях, в них участвовавших.

Вопросы:

1. Как должен отреагировать работник?
2. Каким принципом он должен руководствоваться, принимая решение?

10. Выслушав мнение сотрудника организации по поводу возможного решения его проблемы, работник оценивает его как неверное, невозможное и в категоричной форме навязывает тому свое, юридически и технологически правильное.

Вопросы:

1. Прав ли работник?
2. Как он должен поступить в данной ситуации?
3. Каким принципом он должен руководствоваться?

2 Профессиональная деятельность и этика деловых отношений

Проведите анализ ситуаций, иллюстрирующих нравственные проблемы в деловой сфере, и составьте рекомендации по их разрешению:

1. Иван Геннадиевич для вас больше, чем босс. Он тот, кто способствовал вашему быстрому продвижению на новом месте работы. Вы часто вместе обедаете и даже играете в теннис. Однажды за столом, говоря об ожидаемом обновлении компьютеров, он упоминает, что компания *XYZ Computer* выделила ему 1000 долл. на "благие цели". Иван Геннадиевич просит забыть об этом. Две недели спустя вы узнаете, что заключен контракт с компанией *XYZ* несмотря на то, что цена, предложенная компанией *ABC Computer,* ниже и у вашей компании в прошлом были проблемы с надежностью продуктов *XYZ.* Сообщите ли вы вышестоящему начальнику о поступке Ивана Геннадиевича? Почему?

2. У одного из ваших турагентов на важной сбытовой территории недавно начались неурядицы в семье, и показатели его продаж упали. В прошлом это был один из самых высокопроизводительных деловых партнеров фирмы. Как скоро войдет в норму его семейная жизнь, неясно, а пока что большое количество продаж теряется. Есть возможность сотрудничать с другим турагентом. Как вы поступите в этой ситуации?

3. Врач компании стала замечать возрастающее число случаев заболевания эмфиземой легких у рабочих, длительное время работающих на заводе компании. Она сообщает об этом руководству, и ей предлагают продолжать регистрировать число подобных случаев, но никому об этом не сообщать. В следующем году, с увеличением числа заболевших, она приходит к выводу о наличии связи между устарелой

вентиляционной системой на различных участках завода и числом заболевших. Она ставит в известность об этом руководство фирмы, и ей снова предлагают продолжать наблюдение, но не проводить анализов и ничего никому не говорить, чтобы не встревожить рабочих. Есть ли у нее моральная обязанность поступать так, как ей велят? Есть ли у нее моральная обязанность предпринимать что-либо другое, кроме того, что ей велят?

4. Предприятие, на котором действуют передовые методы организации труда, заслужил высокую оценку как в нашей стране, так и за рубежом. В организацию требуется принять сотрудника на должность координатора программ, в чьи обязанности входит организация и исполнение всех функций, связанных с приемом посетителей и гостей из других организаций. Отдел по связям с общественностью настаивает, чтобы с посетителями обращались как с весьма важными персонами и уделяли им максимум внимания. Кандидат обладает высокой квалификацией и приятен в общении, владеет несколькими языками и мог бы идеально подойти на эту должность за исключением одного обстоятельства — он прикован к инвалидному креслу. Хотя в принципе руководство организации не возражает против приема на работу людей с физическими ограничениями, все же оно сомневается, сможет ли данный кандидат выполнять эту работу. Например, каким образом он сможет ездить в аэропорт встречать прибывших гостей, устраивать их в отель и т.п.? Что Вы можете предложить в этой ситуации?

5. Вы беседуете со способной женщиной, желающей поступить к вам в организацию. Уровень ее квалификации выше, чем у мужчин, с которыми вы беседовали ранее. Однако есть подозрения, что ее прием на работу вызовет отрицательную реакцию со стороны ряда ваших нынешних сотрудников, среди которых нет женщин, и может раздосадовать некоторых важных клиентов фирмы. Как вы поступите в данной ситуации?

6. Вам предстоит выбрать одну из трех рекламных кампаний, в общих чертах, разработанных рекламным агентством для вашего нового товара. Первая кампания (А) построена на частной информации и принципах «мягкой продажи». Вторая кампания (Б) использует сексуально-чувственные мотивы и преувеличивает выгоды товара. Третья кампания (В) - запутанная, кричащая, вызывающая раздражение, но она наверняка привлечет к себе внимание аудитории. Предварительные тесты показали, что по своей эффективности ролики располагаются в следующем порядке: В, Б и А. Какую из рекламных кампаний предпочтете вы? Почему?

7. Что делать, если обнаруживается, что ваша компания (вы ее) руководитель, б) рядовой сотрудник) вела двойную бухгалтерию на двух различных компьютерах?

8. Сформулируйте основные нормы служебной этики сотрудников предприятия туризма и гостеприимства, продолжив список (не менее 10):

— вежливость,
— выдержка,
— обходительность,
— устойчивость к стрессам.

9. Составить список этических норм в трудовых ситуациях (не менее 3 норм).

1. Ситуация приема на работу:
а) ….
б) ….
в) ….
2. Ситуация поощрения и наказания:
а) ….
б) ….
в) ….
3. Ситуация увольнения сотрудника:
а) ….
б) ….
в) ….

10. Заполните таблицу «Профессиональные кодексы морали»:

№ п/п	Наименование профессии	Моральные требования профессионального поведения

11. Составьте кодекс речевого поведения: администратора гостиницы; менеджера турагентства; организатора выставки; гида-переводчика.

3 Этические нормы делового общения

1. Вопросы для письменного рассуждения

1.1 Каковы основные принципы этики деловых отношений в сфере туризма и гостеприимства?

1.2 Назовите 5 характерных черт этики бизнеса туризма и гостеприимства в России

1.3 Какие основные вопросы отражены в глобальном этическом кодексе сферы туризма?

2. Замените фразы-конфликтогены фразами, которые способствуют разрешению и предотвращению конфликтов в этичной форме:

Вместо «Это не так» -

Вместо «Так не пойдет» -

Вместо «Ваша точка зрения ошибочна» -

Вместо «Вы меня обманываете» -

Вместо «Вы – грубый человек» -

3 Выполните анализ возможных конфликтных ситуаций в сфере туризма и гостеприимства и составьте рекомендации по их разрешению. Задание выполните в виде таблицы

Название конфликта	Причина конфликта	Стороны конфликта	Как конфликт можно было предотвратить	Если конфликт уже произошел, как с учетом норм этики возможно его разрешение?

4. Заполните таблицу «Манипуляции в деловом общении»

Способы манипуляции	Способы защиты
Навязывание роли Угадав желания человека, манипулятор начинает навязывать роль Незаменимого Работника, Бескорыстной Сотрудницы, Всеми Обожаемого, Неотразимой и т.п. Например, «Верочка, мы все прекрасно знаем, что если вы этого не сделаете, это никто не сделает…»	
Вас делают другом Манипулятор доверительно рассказывает о себе, а затем обращается с какой-нибудь обременительной просьбой: «Я вижу, вы мне так сочувствуете….вот спасибо…я думаю., вы не откажетесь…»	
Доброжелатель. Чрезвычайно любезно и доброжелательно расспрашивает о личных делах, трудностях, затем обращается с просьбой, в которой после такого разговора трудно отказать	
«Дружим против общего врага» Манипулятор доверительно сообщает о том, как плохо высказался о вас руководитель или коллега. Он возбуждает неприязнь к «недоброжелателю», подталкивая в определенным действиям	
Вас делают соратником по общему делу Например, посетитель доверительно, с расчетом на понимание и сочувствие, посвящает вас в свой замечательный проект реорганизации работы фирмы. И тут же просит именно его бумаги показать директору в первую очередь	
Туманные намеки Манипулятор не высказывает прямо свою бестактную	

просьбу, а ходит вокруг да около	

5. Клиент ищет комнату в гостинице. Он уже позвонил в две гостиницы с одинаковым запросом. Прочитайте ответы администраторов и определите, кто из них получит заказ на номер и почему?

Гость: Мне хотелось бы небольшую хорошую кровать в тихой части отеля. Меня не волнует вид из окна, так как я буду работать, мне лишь надо будет перекусить в номере. Во всех ваших номерах много розеток?

Администратор 1: У нас есть комната с королевской кроватью в западной части отеля, наш сервис «обед в номер» доступен 24 часа в сутки и в каждой комнате есть полный доступ к Интернету.

Администратор 2: У меня на примете есть для вас комната с большой кроватью в самой тихой части нашего отеля. Мы будем рады предоставить вам еду в номер, и я могу лично подтвердить, что во всех комнатах есть не одна розетка.

6. Что, по-вашему, следует и не следует делать людям, когда они хотят произвести хорошее впечатление? Составьте список из десяти пунктов: что делать и чего не надо делать.

7. Поставить в соответствие реплике невербальное проявление эмоций, поясните свой ответ:

1. Мы решим Вашу проблему как можно быстрее. 2. Мест в гостинице нет. 3. У нас в отделе новый сотрудник.

а) с улыбкой на лице; б) с возмущением; в) с удивлением; г) с оттенком загадочности; д) с вопросительной интонацией; е) непринужденно.

8. Определите тип делового письма, в котором могут быть данные фразы.

1. Сообщаем вам, что документы в архив на хранение не поступали. 2. Просим вас оказать содействие в выделении арендных помещений.

3. Организация «Х» гарантирует прием на работу выпускника вашего университета. 4. Просим вас принять участие в работе конференции. 5. Направляем вам на рецензию данные предложения**.**

9. Какая реакция может быть на следующие письма?

1. «В связи с этим, убедительно прошу Вас не отказать мне в любезности, сообщить хотя бы кратко, какое содержание должен иметь отчет….».

2. «Направляем вам откорректированный вариант проекта нового положения. Просим рассмотреть и по возможности утвердить».

3. «Институт просит Вас отправить методические разработки, которые, по-видимому, будут полезны в работе…».

10. Поставьте в соответствие элементам структуры текста делового письма его содержание

Заголовок включающий а) адрес отправителя, название фирмы, дату отправки; б) официальное обозначение адресата.	1. Речевые клише, отпечатанные типографским способом на бланке.
2. Обращение (допускается употребление прилагательных, стандартных обращений).	2. Должность, фамилия, имя и отчество (без сокращений).
3. Основная часть письма включает: а) повод для письма; б) конкретные предложения, рекомендации; в) ответная реакция на предложение партнера (аргументы, согласие или несогласие, выражение желания для встречи).	3. Рады сообщить Вам… Рады информировать Вас о том, что… Просим рассмотреть вопрос о… Подтвердите заказ… К сожалению, мы не можем принять... Со своей стороны хотели бы попросить Вас…
4. Заключение, содержащее: а) выражение надежды на ответ, положительное решение вопроса, выражение признательности, надежду на дальнейшую переписку, уверенность в уважении; б) подпись с указанием должности.	4. Надеемся получить ответ в ближайшее время… Ожидаем Вашего согласия… Заранее благодарны, с уважением…

11. Исправьте ошибку, если ситуация не соответствует истине.

1. На банкетном приеме хозяйка банкета посадила с собой свою лучшую подругу. А почетный гость сел слева от хозяина.

2. Руководитель компании решил организовать банкет в честь юбилея своего предприятия. За четыре дня до банкета он пришел в ресторан, чтобы договориться об организации приема.

3. Официант принес заказ в номер клиенту. Увидев, что у гостя плохое настроение, начал рассказывать ему анекдоты, пытаясь развеселить.

Ведь хорошее настроение — залог успеха работы гостиницы.

4. Во время ужина в ресторане, гость, сидя за столиком, закурил сигарету и попросил официанта принести пепельницу.

5. На банкете женщины сели за стол после того, как свои места заняли их мужья.

6. Директор компании получил приглашение на официальный торжественный прием — ужин. Поскольку ему в этот день необходимо было срочно вылететь на экстренное совещание в другой город, он отправил на прием своего заместителя.

7. Клиент сделал заказ в ресторане. Первое, что ему подали — овощной салат, затем принесли вино, мясную нарезку, сыр, салат из гребешка.

8. Первыми за стол садятся женщины, а мужчины помогают им сесть. Женщины не должны сидеть в конце столов, они сидят между мужчинами. После окончания банкета первыми из-за стола встают мужчины, чтобы помочь женщинам встать.

9. Гости были оповещены о завтраке с шампанским. В приглашении

была указана форма одежды и время.

10. При приеме заказа на обслуживание в номере, официант записал следующую информацию: номер комнаты, количество обслуживаемых гостей, подробное меню, время подачи заказа.

11. Клиент заказал в номер английский завтрак, ему принесли кофе, мед и овсянку.

12. К белому вину гостям подали бифштекс из говядины, затем — шампанское и фрукты.

4 Оценивание обучающегося на зачете

Промежуточная аттестация производится на основе текущего контроля успеваемости при условии выполнения всех заданий в семестре.