

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 02.06.2026 08:43:19
Уникальный программный ключ:
04c19ed8bf98f3b6cb77a486b9a8788b8322323



МИНОБРАЗОВАНИЯ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет индустрии спорта и туризма
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.В.03.02 Этикет и гостеприимство, по направлению подготовки 49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм направленности (профилю) Менеджмент индустрии спорта и туризма ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

| | | | |
|----------------------|--------------|------------------------|---------------|
| Версия документа - 1 | стр. 1 из 20 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |
|----------------------|--------------|------------------------|---------------|

**Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации
по дисциплине (модулю)**

Б1.В.03.02 Этикет и гостеприимство

Направление подготовки (специальность)
49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм

Направленность (профиль)
Менеджмент индустрии спорта и туризма

Присваиваемая квалификация
бакалавр

Форма обучения
заочная

Год набора 2026

Челябинск, 2026 г.



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет индустрии спорта и туризма

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.В.03.02 Этикет и гостеприимство, по направлению подготовки 49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм направленности (профилю) Менеджмент индустрии спорта и туризма ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 2 из 20

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

**49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм,
направленность (профиль) Менеджмент индустрии спорта и туризма,
фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине
«Б1.В.03.02 Этикет и гостеприимство»,
2026 год набора, форма обучения: заочная**

Утвержден:

Проректор по учебной работе утверждено «25» февраля 2026 г А.А. Саламатов

Согласован:

Ученым советом факультета
индустрии спорта и туризма

Протокол заседания от «27» января 2026 г. № 01.

Председатель Ученого совета факультета
индустрии спорта и туризма

согласовано

С.Н. Талызов

Заседанием кафедры индустрии спорта

Протокол заседания от «26» января 2026 г. № 05.

Заведующий кафедрой


согласовано

В.Д. Иванов

Автор (составитель)

В.Д. Иванов

Структура фонда оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине соответствует приказу ректора ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от 27.09.2022 г. № 573-1 «Об утверждении шаблонов документов».

| | | | |
|---|--|------------------------|---------------|
|  | МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Факультет индустрии спорта и туризма | | |
| | Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.В.03.02 Этикет и гостеприимство, по направлению подготовки 49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм направленности (профилю) Менеджмент индустрии спорта и туризма ФГБОУ ВО «ЧелГУ». | | |
| Версия документа - 1 | стр. 3 из 20 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Перечень формируемых компетенций
 - 2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной
3. Содержание оценочных средств по дисциплине
 - 3.1. Виды оценочных средств
 - 3.2. Содержание оценочных средств
4. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации
 - 4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации
 - 4.2. Критерии оценивания промежуточной аттестации по видам оценочных средств
 - 4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций.



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет индустрии спорта и туризма

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.В.03.02 Этикет и гостеприимство, по направлению подготовки 49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм направленности (профилю) Менеджмент индустрии спорта и туризма ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 4 из 20

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

1. Паспорт фонда оценочных средств

Направление подготовки (специальности) **49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм**

Направленность (профиль) **Менеджмент индустрии спорта и туризма**

Дисциплина **Б1.В.03.02 Этикет и гостеприимство**

Семестр(ы) изучения: 2

Форма (ы) промежуточной аттестации: экзамен

2. Перечень формируемых компетенций

2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной

Изучение дисциплины «Б1.В.03.02 Этикет и гостеприимство» направлено на формирование следующих компетенций:

| Код и наименование компетенции согласно ФГОС | Индикаторы достижения компетенций согласно ОПОП ВО | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине |
|--|--|---|
| 1 | 2 | 3 |
| УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4.1 Имеет представление о правилах и принципах деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) УК-4.2 Демонстрирует умение осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах, использовать методы и навыки делового общения УК-4.3 Имеет навыки делового общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | Знать: правила и принципы деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке российской федерации и иностранном(ых) языке(ах) Уметь: осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах, использовать методы и навыки делового общения Владеть: навыками делового общения на государственном языке российской федерации и иностранном(ых) языке(ах) |
| УК-5. Способен воспринимать межкультурное | УК-5.1. Обладает базовыми знаниями об основных закономерностях социально- | Знать: основные закономерности социально-исторического развития общества и его |



| | | |
|---|--|--|
| <p>разнообразии общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p> | <p>исторического развития общества и его культурном многообразии УК-5.2. Демонстрирует умение понимать и толерантно воспринимать культурное многообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах УК-5.3. Ориентируется в культурном разнообразии общества и соблюдает этические нормы поведения УК-5.4. Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям. УК-5.5. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп. УК-5.6. Проявляет в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира. УК-5.7. Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного</p> | <p>культурном многообразии; понимать и толерантно воспринимать культурное многообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах; ориентироваться в культурном разнообразии общества и соблюдает этические нормы поведения;</p> <p>Уметь: толерантно воспринимать социальные и культурные различия, демонстрировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям.</p> <p>Владеть: методами и способами поиска и использования необходимой для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информации о культурных особенностях и традициях различных социальных групп; проявлять в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира; осознанно выбирать ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного</p> |
|---|--|--|



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет индустрии спорта и туризма

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.В.03.02 Этикет и гостеприимство, по направлению подготовки 49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм направленности (профилю) Менеджмент индустрии спорта и туризма ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 6 из 20

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

| | | |
|--|--|---|
| | характера | характера. |
| УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | УК-6.1. Демонстрирует понимание основных принципов самообразования, профессионального и личностного развития. УК-6.2. Определяет свои личные ресурсы и возможности для достижения поставленной цели. УК-6.3. Демонстрирует умение рационального распределения временных и/или иных ресурсов | Знать: основные принципы самообразования, профессионального и личностного развития. Уметь: определять свои личные ресурсы и возможности для достижения поставленной цели. Владеть: методами и способами рационального распределения временных и/или иных ресурсов. |

3. Содержание оценочных средств по дисциплине

3.1 Виды оценочных средств

| Код, наименование компетенции согласно ФГОС | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине | Контролируемые темы/разделы (номер и название раздела из РПД п.2.2) | Се м е с т р | Но м е р зад а н и я | Наименование оценочного средства |
|--|--|--|--------------|----------------------|---|
| УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | Знать: правила и принципы деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) Уметь: осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах, использовать методы и навыки делового общения Владеть: навыками делового общения на государственном языке | Раздел 1 Профессиональная этика: структура, виды, прикладные аспекты Сущность профессиональной этики. Понятие о профессиональной этике. Основные принципы профессиональной этики. Профессионализм как нравственная черта личности. Раздел 2 Этика и мораль: теоретические проблемы и универсальные принципы Взаимосвязь этики и этикета. Взаимосвязь и различие понятий «этики» и «этикета». Правила поведения с точки зрения этики и этикета. Нравственные качества человека. Нравственные | 2 | | письменная работа (реферат), прохождения тестирования, вопросы к экзамену |



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет индустрии спорта и туризма

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.В.03.02 Этикет и гостеприимство, по направлению подготовки 49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм направленности (профилю) Менеджмент индустрии спорта и туризма ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 7 из 20

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

| | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|
| | <p>российской федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p> | <p>требования к общению. Основные элементы делового этикета. Приветствие. Представление. Обращение. Субординация. Визитные карточки. Деловые подарки и сувениры.</p> <p>Раздел 3 Общие правила поведения История развития этикета в мире (Франция, Англия) и России. Правила поведения в общественных местах. Поведение на улице. Поведение в общественном транспорте. Поведение в поезде. Поведение в самолете. Поведение в магазине. Поведение в театре. Поведение в гостинице.</p> <p>Раздел 4 Этнокультурные особенности делового этикета. Невербальные средства общения. Кинесика. Просодика. Такесика. Проксемика. Межнациональные различия невербального общения.</p> <p>Раздел 5 Особенности этикета в организациях индустрии гостеприимства. Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров. Ведение деловой беседы. Этикетные особенности в ведении деловых переговоров. Культура делового общения по телефону. Эпистолярный этикет.</p> <p>Раздел 6 Деловой этикет сервисной деятельности. Основные нормы служебной этики. Недопустимые нормы поведения и личностные качества. Этические нормы в отношениях с коллегами. Служебный этикет</p> | | | |
|--|---|--|--|--|--|



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет индустрии спорта и туризма

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.В.03.02 Этикет и гостеприимство, по направлению подготовки 49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм направленности (профилю) Менеджмент индустрии спорта и туризма ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 8 из 20

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| | | <p>работников сервисной сферы. Эстетическая культура работника сервиса.</p> <p>Раздел 7 Служебный этикет в сфере гостеприимства. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса. Правила поведения персонала гостиницы. Стиль обслуживания гостей. Стиль обслуживания клиентов в гостинице. Роль гостеприимства в сфере гостиничных услуг. Корпоративный имидж.</p> | | | |
| <p>УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p> | <p>Знать: основные закономерности социально-исторического развития общества и его культурном многообразии; понимать и толерантно воспринимать культурное многообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах; ориентироваться в культурном разнообразии общества и соблюдает этические нормы поведения;</p> <p>Уметь: толерантно воспринимать социальные и культурные различия, демонстрировать уважительное и бережное отношение к историческому</p> | <p>Раздел 1 Профессиональная этика: структура, виды, прикладные аспекты Сущность профессиональной этики. Понятие о профессиональной этике. Основные принципы профессиональной этики. Профессионализм как нравственная черта личности.</p> <p>Раздел 2 Этика и мораль: теоретические проблемы и универсальные принципы Взаимосвязь этики и этикета. Взаимосвязь и различие понятий «этики» и «этикета». Правила поведения с точки зрения этики и этикета. Нравственные качества человека. Нравственные требования к общению. Основные элементы делового этикета. Приветствие. Представление. Обращение. Субординация. Визитные карточки. Деловые подарки и сувениры.</p> <p>Раздел 3 Общие правила поведения История развития этикета в мире (Франция, Англия) и России. Правила поведения в общественных</p> | 2 | | <p>письменная работа (реферат), прохождения тестирования, вопросы к экзамену</p> |



| | | | | | |
|--|---|---|--|--|--|
| | <p>наследию и культурным традициям.</p> <p>Владеть: методами и способами поиска и использования необходимой для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информации о культурных особенностях и традициях различных социальных групп; проявлять в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира; осознанно выбирать ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера.</p> | <p>местах. Поведение на улице. Поведение в общественном транспорте. Поведение в поезде. Поведение в самолете. Поведение в магазине. Поведение в театре. Поведение в гостинице.</p> <p>Раздел 4 Этнокультурные особенности делового этикета. Невербальные средства общения. Кинесика. Просодика. Такесика. Проксемика. Межнациональные различия невербального общения.</p> <p>Раздел 5 Особенности этикета в организациях индустрии гостеприимства. Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров. Ведение деловой беседы. Этикетные особенности в ведении деловых переговоров. Культура делового общения по телефону. Эпистолярный этикет.</p> <p>Раздел 6 Деловой этикет сервисной деятельности. Основные нормы служебной этики. Недопустимые нормы поведения и личностные качества. Этические нормы в отношениях с коллегами. Служебный этикет работников сервисной сферы. Эстетическая культура работника сервиса.</p> <p>Раздел 7 Служебный этикет в сфере гостеприимства. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса. Правила поведения персонала гостиницы. Стиль обслуживания гостей. Стиль обслуживания клиентов в гостинице. Роль гостеприимства в сфере</p> | | | |
|--|---|---|--|--|--|



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет индустрии спорта и туризма

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.В.03.02 Этикет и гостеприимство, по направлению подготовки 49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм направленности (профилю) Менеджмент индустрии спорта и туризма ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 10 из 20

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

| | | | | | |
|---|---|---|---|--|---|
| | | гостиничных услуг. Корпоративный имидж. | | | |
| УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | Знать: основные принципы самообразования, профессионального и личностного развития. Уметь: определять свои личные ресурсы и возможности для достижения поставленной цели. Владеть: методами и способами рационального распределения временных и/или иных ресурсов. | Раздел 1 Профессиональная этика: структура, виды, прикладные аспекты Сущность профессиональной этики. Понятие о профессиональной этике. Основные принципы профессиональной этики. Профессионализм как нравственная черта личности. Раздел 2 Этика и мораль: теоретические проблемы и универсальные принципы Взаимосвязь этики и этикета. Взаимосвязь и различие понятий «этики» и «этикета». Правила поведения с точки зрения этики и этикета. Нравственные качества человека. Нравственные требования к общению. Основные элементы делового этикета. Приветствие. Представление. Обращение. Субординация. Визитные карточки. Деловые подарки и сувениры. Раздел 3 Общие правила поведения История развития этикета в мире (Франция, Англия) и России. Правила поведения в общественных местах. Поведение на улице. Поведение в общественном транспорте. Поведение в поезде. Поведение в самолете. Поведение в магазине. Поведение в театре. Поведение в гостинице. Раздел 4 Этнокультурные особенности делового этикета. Невербальные средства общения. Кинесика. Просодика. | 2 | | письменная работа (реферат), прохождения тестирования, вопросы к экзамену |



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет индустрии спорта и туризма

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.В.03.02 Этикет и гостеприимство, по направлению подготовки 49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм направленности (профилю) Менеджмент индустрии спорта и туризма ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 11 из 20

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | <p>Такесика. Проксемика. Межнациональные различия невербального общения.</p> <p>Раздел 5 Особенности этикета в организациях индустрии гостеприимства. Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров. Ведение деловой беседы. Этикетные особенности в ведении деловых переговоров. Культура делового общения по телефону. Эпистолярный этикет.</p> <p>Раздел 6 Деловой этикет сервисной деятельности. Основные нормы служебной этики. Недопустимые нормы поведения и личностные качества. Этические нормы в отношениях с коллегами. Служебный этикет работников сервисной сферы. Эстетическая культура работника сервиса.</p> <p>Раздел 7 Служебный этикет в сфере гостеприимства. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса. Правила поведения персонала гостиницы. Стиль обслуживания гостей. Стиль обслуживания клиентов в гостинице. Роль гостеприимства в сфере гостиничных услуг. Корпоративный имидж.</p> | | | |
|--|--|--|--|--|--|

3.2 Содержание оценочных средств

Темы для письменной работы (реферат) по дисциплине

1. Система профессионально-этических представлений в туристской деятельности.
2. Профессионально-этические нормы и принципы, регламентирующие сферу туристской деятельности.
3. Специфика профессиональной этики и профессиональной морали.
4. Приемы, помогающие сформировать необходимые этические нормы качественного обслуживания клиента.
5. Понятие и структура этики бизнеса (деловой этики).
6. Общие этические нормы руководителя. Этические проблемы взаимоотношений «руководитель-подчиненный».



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет индустрии спорта и туризма

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.В.03.02 Этикет и гостеприимство, по направлению подготовки 49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм направленности (профилю) Менеджмент индустрии спорта и туризма ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 12 из 20

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

7. Этика межличностных отношений на работе. Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя.
8. Этические нормы и принципы делового общения подчиненных и руководителя. Понятие субординации.
9. Система этических норм речевого общения в профессиональной сфере.
10. Речевой этикет специалиста социально-культурного туризма.
11. Культура деловой одежды. Принципы подбора и ношения деловой одежды.
12. Этика оформления офиса.
13. Особенности деловых переговоров.
14. Типы и функции вопросов в деловом общении и их использование работником турфирмы.
15. Способы убеждения и аргументирования при продажах турпродукта.
16. Особенности подготовки презентаций турпродукта.
17. Правила этикета в деловом общении.
18. Типы культур.
19. Национальные особенности делового общения.
20. Особенности формирования деловых отношений с типичными представителями различных стилей делового общения

Вопросы к экзамену:

1. Понятия «этика», «мораль», «нравственность», «этикет». Чем отличается «этика» от «морали» и «мораль» от «нравственности»?
2. Происхождение терминов «этика», «этикет».
3. Этические учения Древнего востока. Этика Античности.
4. Этика Средневековья. Этика Возрождения.
5. Этическая мысль Нового времени. Современные этические теории.
6. Структура этики. Фундаментальные категории этики. Основные характеристики категорий этики «долг», «совесть», «честь», «достоинство».
7. Понятия профессиональной этики и профессиональной морали. Специфические категории профессиональной этики.
8. Основные функции этического кодекса. Виды этических кодексов. Структура этических кодексов.
9. Система профессионально-этических представлений в туристской деятельности.
10. Профессионально-этические категории, принципы, нормы, регламентирующие сферу туристской деятельности.
11. Нравственный портрет идеального специалиста в сфере туристских коммуникаций.
12. Профессионально-этические нормы качественного обслуживания клиента. Пути формирования приветливости, спокойствия, вежливости.
13. Понятие об управленческой этике. Стили руководства.
14. Виды слушания (направленное, эмпатическое, рефлексивное, нереплексивное).
15. Понятие о субординации, закон субординации.
16. Понятие конфликта. Причины конфликтов. Структура конфликта (основные и неосновные элементы).
17. Основные этапы и фазы развития. Классификация конфликтов.
18. Формы завершения конфликта. Способы конструктивного разрешения конфликтов
18 (стратегии выхода из конфликтов).
19. Система этических норм речевого общения. Основные требования к культуре деловой речи.
20. Вербальные и невербальные средства общения. Экстралингвистические средства общения.
21. Характеристика пространственных зон при общении.
22. Культура одежды, внешний облик и манеры делового человека.
23. Требования этикета к рабочему месту и служебному помещению.
24. Формы делового общения.
25. Официальные мероприятия в системе служебного взаимодействия.
26. Этикет работы с современными средствами связи.
27. Этикет проведения деловых приемов, презентаций и торжественных событий. Деловой подарок.
28. Этикет проведения деловой беседы, делового совещания, переговоров.
29. Корпоративная культура. Обстановка общения и этикетные формулы.



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет индустрии спорта и туризма

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.В.03.02 Этикет и гостеприимство, по направлению подготовки 49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм направленности (профилю) Менеджмент индустрии спорта и туризма ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 13 из 20

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

30. Телефонный разговор: правила и нормы.
31. Визитная карточка, ее значение в деловом общении.
32. Культура деловых споров и дискуссий.
33. Искусство письма (деловая переписка).
34. Особенности делового общения в России. Проблемы этики бизнеса и делового общения.
35. Особенности делового общения в европейских странах (2-3 страны по выбору, примеры).
36. Особенности делового общения в арабских странах (2-3 страны по выбору, примеры).
37. Особенности делового общения в азиатских странах (2-3 страны по выбору, примеры).
38. Этикет управленческого общения.
39. Нравственный пример и культура управления.
40. Этикетные аспекты управленческого решения и его информационное обеспечение.

Тесты для проведения промежуточного тестирования

Тест № 1. Тема 1

1. К аспектам, в которых может пониматься термин «мораль» относится мораль как вид юридической ответственности мораль как источник российского права мораль как особая форма общественного сознания мораль как способ достижения цели
2. Мораль как один из способов регулирования поведения людей в обществе представляет собой...
определенный набор прав и обязанностей сторон систему принципов и норма сознание людей особую структуру правоотношений
3. Учение о том, как должен поступать человек, какими принципами и нормами обязан руководствоваться – это ...
прогностическая этика нравственная этика эмпирическая этика прикладная этика
4. Категории этики представляют собой ...
общую и особенную части этической науки
понятия этической науки, которые не отражают наиболее существенные элементы морали все понятия и термины этической науки
основные понятия этической науки, отражающие наиболее существенные элементы морали
5. Этика – это философская наука, которая изучает
мораль природу бытие право

Тест № 2. Тема 4

1. Социальные нормы, регулирующие поведение человека в обществе, его отношение к другим людям, к обществу и к себе, — это ...
моральные нормы корпоративные нормы коллизийные нормы правовые нормы
2. Нравственная этика — это
учение о том, как должен поступать человек учение о закономерностях развития общества учение о законах бытия учение о нравственной морали
3. Профессиональная этика имеет значение, прежде всего для профессий, объектом которых является ...
право государство человек культура
4. Категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности, — это ...
честь
справедливость ответственность достоинство
- 12
5. Повышая эффективность своей профессиональной деятельности, необходимо рассматривать ее в общем контексте психической и социальной жизни с учетом общей жизненной стратегии.
верно

Тест № 3. Тема 8

Выберите правильное поведение в конфликтной ситуации:

1. Приспособление.
2. Компромисс.
3. Сотрудничество.



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет индустрии спорта и туризма

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.В.03.02 Этикет и гостеприимство, по направлению подготовки 49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм направленности (профилю) Менеджмент индустрии спорта и туризма ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 14 из 20

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

4. Игнорирование.

5. Уход.

Какие можно выделить правильные способы, чтобы начать беседу:

1. Метод снятия напряжения.
2. Метод зацепки.
3. Метод риторических вопросов.
4. Метод открытых вопросов.
5. Метод прямого подхода.

Как можно повлиять на партнера во время переговоров:

1. Не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение.
2. Не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга.
3. Копировать жесты собеседника и принимать позу подражания.
4. Использовать способ привлечения внимания собеседника.
5. Использовать противоположные жесты и позу.

Основные принципы грамотного телефонного общения:

1. Положительные эмоции.
2. Хорошее настроение собеседника.
3. Жаргон.
4. Четкость и правильность произношения слов.
5. Нецензурное общение.

Наиболее распространенные ошибки в телефонном общении:

1. Цель не конкретизируется.
2. Неправильно выбрано время для разговора.
3. Излишняя эмоциональная насыщенность.
4. Длительные телефонные переговоры.
5. Использование жестов.

Итоговое тестирование

Примеры вопросов к итоговому тесту:

1. Умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями, называется:

- А) Нереклексивное слушание.
- Б) Эмпатическое слушание.
- В) Тихое слушание.
- Г) Объективное слушание.

2. Вторая фаза деловой беседы, называется:

- А) Фаза аргументации.
- Б) Фаза нейтрализации замечаний собеседника.
- В) Передача информации.
- Г) Фаза принятия решений и завершения беседы.

3. Процесс продвижения и разрешения проблем путем сопоставления, столкновения, ассимиляции, взаимообогащения предметных позиций участников, называется:

- А) Диалог.
- Б) Дискуссия.
- В) Монолог.
- Г) Спарринг.

4. По основной задаче, деловые совещания подразделяют на:

- А) Инструктивные.
- Б) Оперативные.
- В) Проблемные.
- Г) Все вышеперечисленные.

5. Вне зависимости от того, с кем предстоит встречаться, руководитель не должен:

- А) Употреблять слишком сухие формулировки, а тем более высокомерные фразы, пользоваться домыслами.
- Б) Злословить в адрес отсутствующих в ходе беседы.



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет индустрии спорта и туризма

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.В.03.02 Этикет и гостеприимство, по направлению подготовки 49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм направленности (профилю) Менеджмент индустрии спорта и туризма ФГБОУ ВО «ЧелГУ».


Версия документа - 1

стр. 15 из 20

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

- В) Продолжать рассказ, когда в кабинет вошел новый посетитель, прежде чем не ознакомит вкратце пришедшего с тем, что было сказано до его прихода
- Г) Все вышеперечисленные.
6. Наука об искусстве публичного выступления, называется:
- А) Литература.
- Б) Риторика.
- В) Языковедение.
- Г) Все вышеперечисленные.
7. Что из предложенного НЕ входит в структуру конфликта?
- А) Предмет противоборства.
- Б) Конфликтное действие.
- В) Конфликтующие стороны.
- Г) Соотношение сторон.
8. Каковы причины конфликтов?
- А) Распределение ресурсов
- Б) Взаимосвязь задач.
- В) Различия в целях.
- Г) Все вышеперечисленные.
9. Конфликтная личность ригидного типа характеризуется:
- А) Человек подозрителен.
- Б) Обладает завышенной самооценкой.
- В) Постоянно требуется подтверждение собственной значимости.
- Г) Всё вышеперечисленное.
10. Основные функциональные (позитивные) последствия конфликтов для организации:
- А) Улучшаются отношения между людьми.
- Б) Совместно принятое решение быстрее и лучше претворяется в жизнь.
- В) Проблема решается таким путем, который устраивает все стороны, и в результате люди чувствуют себя причастными к решению важной для них проблемы.
- Г) Всё вышеперечисленное.
11. Стратегия поведения в конфликтной ситуации, при которой происходит тенденция сглаживания противоречий, поступаясь своим интересам, называется:
- А) Компромисс.
- Б) Избегание.
- В) Приспособление.
- Г) Конкуренция.
12. Физические признаки стресса:
- А) Потеря аппетита.
- Б) Бессонница.
- В) Боли в груди.
- Г) Все вышеперечисленные.
13. Какие виды профессионального стресса выделяют:
- А) Информационный.
- Б) Эмоциональный.
- В) Коммуникативный.
- Г) Все вышеперечисленные.
14. Последняя стадия синдрома отстранения, называется:
- А) Завышенные ожидания.
- Б) Пессимизм и первые разочарования в работе.
- В) Самоотстранение.
- Г) Необратимая отчуждённость и утрата интереса.
15. Сформировавшийся образ делового человека или фирмы, в котором выделяются ценностные характеристики и черты, оказывающие определенное воздействие на окружающих, называется:
- А) Внешний вид.
- Б) Имидж.

| | | | |
|---|--|------------------------|---------------|
|  | МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Факультет индустрии спорта и туризма | | |
| | Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.В.03.02 Этикет и гостеприимство, по направлению подготовки 49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм направленности (профилю) Менеджмент индустрии спорта и туризма ФГБОУ ВО «ЧелГУ». | | |
| Версия документа - 1 | стр. 16 из 20 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

В) Логотип.

Г) PR.

16. Какие основные требования предъявляются к деловому письму?

А) Небольшой объем.

Б) Четкое и ясное.

В) Отсутствие непонятных слов и выражений.

Г) Все вышеперечисленные.

Перечень теоретических вопросов к зачету:

1. Понятие, содержание и основные категории профессиональной этики.
2. Этика как явление духовной культуры. Этические аспекты служебной деятельности.
3. Характеристика профессиональных деформаций в системе внутригрупповых отношений и нравов.
4. Трудовая (профессиональная) нравственность.
5. Этические учения Древнего востока.
6. Этика Античности.
7. Этика Средневековья.
8. Этика Возрождения.
9. Этическая мысль Нового времени.
10. Современные этические теории.
- 17
11. Основные исторические типы морали. Специфические черты морали.
12. Профессиональная мораль и ее место в системе нравственности. 13. Кодексы профессиональной этики как способ закрепления стандартов профессионального поведения. 14. Глобальный этический кодекс туризма. 15. Кодекс корпоративной этики сотрудников и студентов ЗабГУ. 16. Выявление и содействие пресечению коррупционных проявлений в служебном коллективе как одна из важнейших задач специалиста.
17. Содержание общения. Вербальное и невербальное общение Тактика общения.
18. Организация пространства общения.
19. Этика группового общения. Требования к грамотной и культурной речи. Правила приветствия в деловой сфере.
20. Деловая беседа как форма делового общения. Деловое совещание.
21. Этика деловых переговоров.
22. Культура оформления служебной документации.
23. Модели поведения делового человека.
24. Авторитет и имидж руководителя. Принципы служебной этики руководителя.
25. Культура и этика проведения тестирования работников.
26. Технологии манипулирования при воздействиях на людей.
27. Этические нормы создания имиджевой рекламы.
28. Структура конфликта. Этапы и фазы развития конфликта.
29. Классификация конфликтов. Предупреждение конфликтов.
30. Стратегии и тактики поведения в конфликтных ситуациях.
31. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта.
32. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.

4. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации


4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации

Зачёт, (зачёт с оценкой) состоит из 3- частей

1 часть – студент решает 15 тестовых вопросов закрытого типа, выбранных случайным образом. Продолжительность – 30 минут.

Максимальное количество баллов за выполнение задания – 45 баллов

2 часть – студент решает тесты открытого типа со свободным ответом, которые не предполагают вариантов ответа, правильный ответ требуется написать самостоятельно.

| | | | |
|---|--|------------------------|---------------|
|  | МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Факультет индустрии спорта и туризма | | |
| | Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.В.03.02 Этикет и гостеприимство, по направлению подготовки 49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм направленности (профилю) Менеджмент индустрии спорта и туризма ФГБОУ ВО «ЧелГУ». | | |
| Версия документа - 1 | стр. 17 из 20 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

Всего 4 тестовых вопросов, выбранных случайным образом. Продолжительность – 15 минут.

Максимальное количество баллов за выполнение задания – 25 баллов

3 часть – студент решает задачу, выбранную случайным образом. Продолжительность – 30 минут.

Максимальное количество баллов за выполнение задания – 30 баллов

Всего заданий – 20.

Максимальный балл – 100 баллов:

0-49 баллов - неудовлетворительно (оценка 2);

50-69 баллов - удовлетворительно (оценка 3);

70-90 баллов - хорошо (оценка 4);

91-100 баллов - отлично (оценка 5).

Общее время выполнения работы – 2 часа.

Особенности проведения процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обозначены в рабочей программе дисциплины (модуля).

4.2. Критерии оценивания промежуточной аттестации по видам оценочных средств

А. Критерии оценивания вовлеченности в физкультурно-оздоровительную и спортивно массовую (ФО и/или СМ) среду

Максимальный балл за вовлеченность в физкультурно-оздоровительную и спортивно массовую среду – 20 баллов.

Описание шкалы оценивания:

15–20 баллов (отлично) – участие в учебных и внеучебных спортивно-массовых или физкультурно-оздоровительных мероприятиях и организация спортивно-массового или физкультурно-оздоровительного мероприятия (выступление в качестве организатора, волонтера); либо участие во Всероссийских и/или окружных соревнованиях.

10–14 баллов (хорошо) – участие в учебных и внеучебных спортивно-массовых или физкультурно-оздоровительных мероприятиях (в качестве судьи, помощника судьи, арбитра, непосредственного участника региональных и/или муниципальных соревнований, волонтера, комментатора соревнований и т.п.);

10 баллов (удовлетворительно) – участие в учебных и внеучебных спортивно-массовых или физкультурно-оздоровительных мероприятиях и содействие в организации (опосредованно) либо в проведении (опосредованно) спортивно-массовых и физкультурно-оздоровительных внутривузовских мероприятий (в качестве журналиста, фотокорреспондента и т.п.).

Менее 10 баллов (неудовлетворительно) – участие в учебных и внеучебных спортивно-массовых или физкультурно-оздоровительных внутривузовских мероприятиях.

Б. Критерии оценивания письменной работы (реферата) для студентов,

Максимальный балл за письменную работу – 30 баллов.

Оценивается умение найти в отечественной и зарубежной литературе, в том числе в сети Интернет и выделение наиболее важных и современных работ по теме реферата, структурирование изложения темы, а также уровень владения понятиями, качество представления работы, умение ответить на вопросы.



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет индустрии спорта и туризма

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.В.03.02 Этикет и гостеприимство, по направлению подготовки 49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм направленности (профилю) Менеджмент индустрии спорта и туризма ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 18 из 20

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

| Оценка | Отлично/зачтено/ | Хорошо/зачтено/ | Удовлетворительно/зачтено/ | Неудовлетворительно/незачтено/ |
|--|------------------|-----------------|----------------------------|--------------------------------|
| Баллы | 25–30 баллов | 20–24 балла | 7–19 баллов | 0–6 баллов |
| Уровень освоения проверяемых компетенций | высокий | средний | базовый | низкий |

Критерии оценивания:

25–30 баллов - Знания отличаются глубиной и содержательностью, даны логично построенные, полные, исчерпывающие ответы на вопросы. Обучающийся демонстрирует способность к анализу положений существующих научных теорий, оперирует научными понятиями. Реферат иллюстрируется примерами из практики, подтверждающими теоретические положения.

20–24 баллов - знания имеют достаточный содержательный уровень; раскрыто содержание работы, однако имеются определенные затруднения в ответе на уточняющие вопросы. В реферате имеют место несущественные фактические неточности. Недостаточно раскрыто содержание реферата.

7–19 баллов - знания имеют фрагментарный характер, имеются определенные неточности и погрешности в формулировках, возникают затруднения при ответе на уточняющие вопросы.

При ответе на вопросы обучающийся не может обосновать закономерности, принципы, объяснить суть явления. Обучающимся допущены фактические ошибки.

Обучающийся продемонстрировал слабое умение формулировать выводы и обобщения, приводить примеры практического использования научных знаний.


0–6 баллов - не раскрыто содержание реферата, обнаружено незнание или непонимание сущности вопросов. Допущены существенные фактические ошибки при ответах на вопросы.

Обучающийся обнаруживает неумение оперировать научной терминологией, незнание положений существующих научных теорий. В ответе не приводятся примеры практического использования научных знаний. На большую часть вопросов преподавателя студент затрудняется дать ответ или дает неверные ответы. Из представления реферата видно, что студент слабо ориентируется в тексте.

В. Критерии оценки устного ответа на экзамене

Оценка «отлично» (зачтено) — всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного программного материала, самостоятельно выполненные все предусмотренные программой задания, глубокое усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной программой. Ответ отличается богатством и точностью использованных терминов, материал излагается последовательно и логично.

Оценка «хорошо» (зачтено) — достаточно полное знание учебно-программного материала, не допускающий в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполненные все предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой. Показан систематический характер знаний по

| | | | |
|---|--|------------------------|---------------|
|  | МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Факультет индустрии спорта и туризма | | |
| | Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.В.03.02 Этикет и гостеприимство, по направлению подготовки 49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм направленности (профилю) Менеджмент индустрии спорта и туризма ФГБОУ ВО «ЧелГУ». | | |
| Версия документа - 1 | стр. 19 из 20 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

дисциплине, достаточный для дальнейшей учёбы, а также способность к их самостоятельному пополнению.

Оценка «удовлетворительно» (зачтено) — знание основного учебно-программного материала в объёме, необходимом для дальнейшей учёбы и предстоящей работы по профессии, самостоятельно выполненные основные предусмотренные программой задания, однако допустивший погрешности при их выполнении, но обладающий необходимыми знаниями для устранения под руководством преподавателя наиболее существенных погрешностей.

Оценка «неудовлетворительно» (не зачтено) — материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определённой системы знаний по дисциплине, не раскрыто его основное содержание. Допущены грубые ошибки в определениях и понятиях, при использовании терминологии, которые не исправлены после наводящих вопросов. Демонстрирует незнание и непонимание существа вопросов. Не даны ответы на дополнительные или наводящие вопросы.

4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций

При подведении итогов учитываются результаты текущей аттестации. Полученные за текущую аттестацию баллы, суммируются с баллами, полученными за каждый этап при прохождении промежуточной аттестации:

- 0–49 баллов – неудовлетворительно (не зачтено);
- 50–69 баллов – удовлетворительно (зачтено);
- 70–90 баллов – хорошо (зачтено);
- 91–100 баллов – отлично (зачтено).

Уровни сформированности компетенций определяется следующим образом:

- 1. Высокий уровень** сформированности компетенций соответствует **оценке отлично** и предполагает формирование компетенций на высоком уровне: обучающийся знает фактическое и теоретическое знание в пределах области дисциплины с пониманием границ применимости, умеет решать задачи, требующие развития творческих решений, владеет навыками контроля и совершенствования деятельности.
- 2. Средний уровень** соответствует **оценке хорошо** и предполагает формирование компетенций на среднем уровне: обучающийся знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах дисциплины, умеет решать типичные задачи, владеет базовыми навыками.
- 3. Базовый уровень** соответствует **оценке удовлетворительно** и предполагает формирование компетенций на начальном уровне: обучающийся воспроизводит термины, факты, методы, понятия, принципы и правила, решает учебные задачи по образцу.
- 4. Низкий уровень** соответствует **оценке неудовлетворительно** обучающийся не владеет знаниями по дисциплине, допускает грубые ошибки при решении задач, не справляется с решением тестов, отсутствуют базовые навыки

Методы оценки уровня сформированности компетенций по дисциплине:

Текущий контроль успеваемости — систематическая проверка и оценка образовательных результатов обучающихся по конкретным темам на отдельных занятиях.



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет индустрии спорта и туризма

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.В.03.02 Этикет и гостеприимство, по направлению подготовки 49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм направленности (профилю) Менеджмент индустрии спорта и туризма ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 20 из 20

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

Промежуточная аттестация — оценка степени и уровня освоения обучающимися части или всего объёма одной учебной дисциплины по окончании семестра или учебного года.

Метод кейсов — процедура оценивания, при которой используются проблемные ситуации и задачи, касающиеся будущей профессиональной деятельности обучающихся.

Творческие задания — частично регламентированные задания с нестандартным решением, позволяющие диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.

Оценочные средства уровня сформированности компетенций по дисциплине:

Разноуровневые задачи и задания — репродуктивного уровня, реконструктивного уровня, творческого уровня.

Практические задания — включают одну или несколько задач (вопросов) в виде краткой формулировки действий, которые следует выполнить, или описания результата, который нужно получить.

Тесты — система стандартизированных заданий, для оценки сформированности одной компетенции целесообразно использовать 16–20 тестовых заданий разного типа и уровней сложности.

Требования к оценочным средствам: они должны быть ориентированы на применение умений и знаний в ситуациях, приближённых к профессиональной деятельности, носить интегративный междисциплинарный характер, обеспечивать взаимосвязь теории и практики.