



УТВЕРЖДЕНО:

**Ученым советом факультета
экономики, управления и права
Протокол №1 от 28.08.2017г.**

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Б1.В.ФТД.1 ВВЕДЕНИЕ В ТЕХНОЛОГИЮ ОБСЛУЖИВАНИЯ

основной образовательной программы высшего образования – программы

бакалавриата

по направлению подготовки: 38.03.01 «Экономика»

профиль Экономика предприятий и организаций

Квалификация: бакалавр

Разработчик:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Зав.кафедрой бизнес-технологий в туризме и гостеприимстве</i>	<i>д.пед.н., проф. Лагушев Ю.М.</i>

Оценочные средства согласованы и одобрена директором ООП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент кафедры экономики и управления</i>	<i>к.э.н., доцент Силаева А.А.</i>



1. Тестовые задания

1. Учение, центральной проблемой которого является добро и зло называется:
 - а) этикой; б) моралью;
 - в) нравственностью.
2. Какие элементы входят в структуру этики?
 - а) нравы – обычай - мораль;
 - б) история этики – теория морали - прикладная этика;
 - в) моральное сознание – моральное поведение – моральные нормы.
3. Эстетика как гуманитарная наука предполагает особый способ постижения своего предмета через;
 - а) рационализацию художественного мира;
 - б) переживание;
 - в) описание мира при помощи символов.
4. Этика – это ...
 - а) наука, предметом которой является мораль;
 - б) наука, предметом которой является общество;
 - в) наука, предметом которой является мировоззрение
5. Профессиональная этика относится к ...
 - а) теории морали;
 - б) нормативной этике;
 - в) прикладной этике
6. Гуманистическая этика ...
 - а) включает внешнее влияние на человека с позиции власти и силы;
 - б) считает, что человек не имеет своей ценности;
 - в) рассматривает человека в телесно-духовной целостности
7. Авторитарная этика ...
 - а) считает, что человек не имеет своей ценности;
 - б) рассматривает человека в телесно-духовной целостности;
 - в) считает, что цель человека – быть самим собой
8. Прикладная этика включает ...
 - а) теорию морали;
 - б) этику делового общения;
 - в) нормативную этику
9. Деловое общение основывается на знаниях:
 - а) социологии;
 - б) психологии;
 - и) менеджмента;
 - г) логики;
10. К вербальным средствам общения относятся:
 - а) устная речь;
 - б) письменная речь
 - в) устная и письменная речь;
 - г) интонации голоса.
11. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?
 - а) жесты;
 - б) позы;



- в) мимика;
г) все перечисленные;
д) выражение лица.
12. Чье восприятие образа другого человека более объективно?
а) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
б) эмоциональной женщины;
в) человека авторитарного типа;
г) конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
д) человека с низкой самооценкой.
13. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:
а) необходимо контролировать свои движения и мимику;
б) стараться интерпретировать реакции партнера;
в) понимать язык невербальных компонентов общения;
г) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.
14. Конфликт – это:
а) борьба мнений;
б) спор, дискуссия по острой проблеме;
в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
д) столкновение противоположных позиций.
15. Противоборство – это:
а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
б) столкновение интересов;
в) нанесение взаимного ущерба;
г) борьба мнений;
д) соперничество по поводу какого-либо предмета.
16. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:
а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.
17. Конфликтная ситуация – это:
а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
г) причина конфликта;
д) этап развития конфликта.
18. Причина конфликта – это:



- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.
19. То, из-за чего возникает конфликт, – это:
- а) мотивы конфликта;
- б) позиции конфликтующих сторон;
- в) предмет конфликта;
- г) стороны конфликта;
- д) образ конфликтной ситуации.
20. Образ конфликтной ситуации – это:
- а) то, из-за чего возникает конфликт;
- б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;
- в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;
- г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;
- д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.
21. Инцидент – это:
- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- б) истинная причина конфликта;
- в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- г) то, из-за чего возникает конфликт;
- д) необходимое условие конфликта.
22. Стороны конфликта – это:
- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;
- б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
- в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;
- г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта и посредник (медиатор);
- д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.
23. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?
- а) межличностному бурному и быстротекущему;
- б) межличностному, конструктивному;
- в) межличностному, экономическому;
- г) острому и длительному;
- д) деструктивному.
24. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов



между людьми в...

- а) служебной сфере
 - б) сфере общения
 - в) процесс взаимодействия
 - г) личном плане
25. Специфической особенностью делового общения является...
- а) неограниченность во времени
 - б) регламентированность
 - в) отсутствие норм и правил
 - г) разговор по душам

2. Контрольные вопросы

1. Субординация в профессиональном общении
2. Моральный кодекс туризма
3. Стандарты обслуживания в туризме и гостеприимстве
4. Создание атмосферы гостеприимства
5. Дизайн сервиса
6. Примеры лучших практик сервиса
7. Сущность и основные функции профессионального общения.
8. Профессиональный, этический и психологический компоненты общения
9. Эмоциональная нейтральность в административном общении.
10. Этапы принятия решений делового совещания
11. Тактика переговорного процесса.
12. Деловой стиль одежды в сфере туризма и гостеприимства
13. Речевой этикет в профессиональном общении
14. Образ (имидж) делового человека
15. Модели делового поведения
16. Формальная и неформальная структура коллектива.
17. Мораль здорового коллектива. Морально-психологический климат коллектива.
18. Национальные особенности невербального общения.
19. Особенности обслуживания гостей с особыми запросами
20. Особенности и технология создания имиджа делового человека
21. Мужской и женский стили деловых отношений
22. Психолого-этические нормы общения средствами связи.
23. Культура речи делового человека.
24. Карьера в туризме
25. Индивидуальная образовательная траектория в профессиональном туристском образовании

3. Типовые практические задания

Номер недел и семест ра	Наименование раздела	Наименование тем практических работ	Форма проведения практического занятия
-------------------------------------	-------------------------	-------------------------------------	--



1/1	1.Обслуживание потребителей:	Обслуживание потребителей: сущность, значение, предпосылки развития, российский опыт	
2/1	сущность, история, современность	Прогресс в обслуживании: лучшие мировые практики сервисной деятельности	Работа с видеокейсами
3/1	2.Организация обслуживания клиента (гостя)	Основные направления и перспективы развития сферы услуг	
4/1		Основные принципы качественного обслуживания	Мастер-класс эксперта-профессионала, выездное занятие
5/1	3.Слагаемые качественного обслуживания	Профессиональная деятельность в сфере обслуживания	
6/1		Впечатления клиентов как индикатор качества Тактика обслуживания «Превзойди ожидания»	Тренинг профессиональных навыков Практика квази-профессионального общения
7/1	4.Из чего состоит качественное обслуживание : формы, методы, инструменты	Формы и методы организации обслуживания	
8/1		Качество сервисных услуг Эффективные инструменты обслуживания <u>КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 1</u> (Тестирование, подготовка кейс-бука, отчет по результатам выездного занятия, Деловая игра «Пресс-конференция Министра»)	Деловая игра «Пресс-конференция Министра»
9/1	5.Сервисное мышление	Клиентоориентированность как концепция организации обслуживания	
10/1		Сервис-дизайн <u>КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 2</u> (Выполнение блок-схем по теме, отчета по выездному занятию)	Мастер-класс, выездное занятие
11/1	6.Этика сферы обслуживания	Профессиональная этика сотрудников сферы обслуживания	



12/1		Самопрезентация	Деловая игра «Мэтр обслуживания»
13/1	7.Современный этикет	Основные правила этикета в сфере обслуживания	
14/1		Культура общения с клиентами Имидж сотрудника сферы обслуживания <u>КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 3</u> Деловая игра «Мэтр обслуживания», Выполнение отчета по профессиональному тренингу)	Тренинг профессиональных навыков
15/1	8.Направления профессионального развития в сфере обслуживания	Слагаемые профессионального роста в сфере обслуживания	
		Новые виды услуг: лучшие мировые практики	Работа с кейсами
		Тренинг установки на развитие	Тренинг профессиональных навыков
16/1	9.Профилизация в сфере обслуживания	Перспективные формы обслуживания <u>КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 4</u> (Защита проекта)	
Итого			