



ФГОС ВО
(версия 3++)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ»**

ЧЕЛЯБИНСК 2026

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЧЕЛЯБИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ»**

Кафедра истории, музеологии и документоведения

**Фонд оценочных средств
по дисциплине
«Этика деловых отношений»**

**программа бакалавриата
«Документационное обеспечение управления»
по направлению подготовки
46.03.02 Документоведение и архивоведение
квалификация: бакалавр**

Челябинск 2026

Фонд оценочных средств по дисциплине «Этика деловых отношений» составлен в соответствии с требованиями ФГОСВО по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение

Автор-составитель Н. М. Запекина, декан факультета документальных коммуникаций и туризма, кандидат педагогических наук, доцент.

Фонд оценочных средств по дисциплине «Этика деловых отношений» как составная часть ОПОП на заседании совета факультета документальных коммуникаций и туризма рекомендована к рассмотрению экспертной комиссией, протокол № 6 от 22.03.2022.

Экспертиза проведена 22.04.2022, акт № 2022/ДОУ.

Фонд оценочных средств по дисциплине как составная часть ОПОП утверждена на заседании Ученого совета института протокол № 6 от 30.05.2022.

Срок действия рабочей программы дисциплины продлен на заседании Ученого совета института:

Учебный год	№ протокола, дата утверждения
2023/24	протокол № 8 от 29.05.2023
2024/25	протокол № 11 от 27.05.2024
2025/26	протокол № 8 от 26.05.2025
2026/27	протокол № 10 от 25.05.2026

1. СОСТАВНЫЕ ЧАСТИ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) представлен:

- ФОС в составе рабочей программы дисциплины;
- комплектом аттестационных педагогических измерительных материалов в форме тестовых заданий;
- материалами, необходимыми для оценки умений и владений (практико-ориентированные задания, используемые в период проведения промежуточной аттестации).

2. ФОС В СОСТАВЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

ФОС в соответствии с Положением «О порядке разработки и утверждении основных профессиональных образовательных программ – программ бакалавриата, специалитета и магистратуры» (утв. Ученым советом, протокол № 7 от 22.04.2019, приказ 83-п от 24.04.2019) входит в состав рабочей программы дисциплины (раздел № 6) и включает следующие пункты и подпункты:

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Таблица 6, 7.

6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.

6.2.1. *Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования* Таблицы 8, 9

6.2.2. *Описание шкал оценивания.*

6.2.2.1. Описание шкалы оценивания ответа на экзамене (зачете) (пятибалльная система). Таблица 10.

6.2.2.2. Описание шкалы оценивания Таблица 11.

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

6.3.1. *Материалы для подготовки к зачету.* Таблица 12, 13.

6.3.2. *Темы и методические указания по подготовке рефератов, эссе и творческих заданий по дисциплине.*

6.3.3. *Методические указания по выполнению курсовой работы.*

6.3.4. *Типовые задания для проведения текущего контроля формирования компетенций.*

6.3.4.1. Планы семинарских занятий.

6.3.4.2. Задания для практических занятий.

6.3.4.3. Темы и задания для мелкогрупповых/индивидуальных занятий.

6.3.4.4. Типовые темы и задания контрольных работ (контрольного урока).

6.3.4.5. Тестовые задания.

6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и владений, характеризующих этапы формирования компетенций.

3. КОМПЛЕКТ АТТЕСТАЦИОННЫХ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ В ФОРМЕ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Спецификация тестовых заданий

Цель тестирования	Оценка учебных достижений
Функция тестирования	Контроль, диагностика
Вид контроля	Текущий контроль знаний обучающихся. Возможно применение в рамках промежуточной аттестации и проверки остаточных знаний
Модель АПИМ и формы тестовых заданий	Уровневая модель представлена в трех взаимосвязанных блоках тестовых заданий: – Блок 1. Задания на уровне «знать» в форме «выбор одного, двух и более правильных ответов из предложенных» выявляют в основном знаниевый компонент по дисциплине и оцениваются по бинарной шкале «правильно-неправильно»; – Блок 2. Задания на уровне «знать» и «уметь» в форме «установление соответствия (последовательности)», в которых нет явного указания на способ выполнения, для их решения обучающийся самостоятельно выбирает один из изученных способов. Задания данного блока позволяют оценить не только знания по дисциплине, но и умения пользоваться ими при решении стандартных, типовых задач. Результаты выполнения этого блока оцениваются с учетом частично правильно выполненных заданий; – Блок 3. Задания на уровне «знать», «уметь», «владеть» представлены в форме кейс-задания, содержание которого предполагает использование комплекса умений и навыков, для того чтобы обучающийся мог самостоятельно сконструировать способ решения, комбинируя известные ему способы и привлекая междисциплинарные знания. Кейс-задание представляет собой учебное задание, состоящее из описания реальной ситуации и совокупности сформулированных к ней вопросов. Выполнение обучающимся кейс-заданий требует решения поставленной проблемы (ситуации) в целом и проявления умения анализировать конкретную информацию, проследивать причинно-следственные связи, выделять ключевые проблемы и методы их решения.
Количество тестовых заданий	81
Время тестирования (мин)	2 часа 42 минуты
Стратегия расположения заданий в тесте	В рамках темы по одному заданию из каждого блока
Планируемые результаты освоения	<i>ЛКО-1</i>
Перечень документов, используемых при планировании содержания теста	ФГОС ВО по направлению подготовки, рабочая программа дисциплины
Перечень приложений к спецификации	Кодификатор
Разработчики	Баштанар И.М., проректор по учебной и воспитательной работе.
Экспертиза тестовых заданий	Проведена в рамках общей экспертизы ОПОП

Кодификатор тестовых заданий¹

Код тестового задания (ТЗ)			Наименование темы	Коды компетенций
№ блока и тип ТЗ				
Блок 1. Выбор одного, двух и более правильных ответов	Блок 2. Установление соответствия (последовательности)	Блок 3. Кейс-задание		
1.1, 1.2, 1.3	2.1, 2.2, 2.3.	3.1, 3.2, 3.3.	Тема 1. Этические нормы и принципы в деловом общении.	ПКО-1
1.4, 1.5, 1.6	2.4, 2.5, 2.6	3.4, 3.5, 3.6	Тема 2. Общение: основные формы и функции	ПКО-1
1.7, 1.8, 1.9	2.7, 2.8, 2.9	3.7, 3.8, 3.9	Тема 3. Имидж делового человека	ПКО-1
1.10, 1.11, 1.12	2.10, 2.11, 2.12	3.10, 3.11, 3.12	Тема 4. Этикетные нормы делового общения	ПКО-1
1.13, 1.14, 1.15	2.13, 2.14, 2.15	3.13, 3.14, 3.15	Тема 5. Трудовой коллектив: психологическая структура, роли и отношения.	ПКО-1
1.16, 1.17, 1.18	2.16, 2.17, 2.18	3.16, 3.17, 3.18	Тема 6. Организационные формы делового общения	ПКО-1
1.19, 1.20, 1.21	2.19, 2.20, 2.21	3.19, 3.20, 3.21	Тема 7. Конфликты в деловом общении	ПКО-1
1.22, 1.23, 1.24	2.22, 2.23, 2.24	3.22, 3.23, 3.24	Тема 8. Основы самопрезентации при приеме на работу	ПКО-1
1.25, 1.26, 1.27	2.25, 2.26, 2.27	3.25, 3.26, 3.27	Тема 9. Профессиональное здоровье как фактор эффективности и работоспособности.	ПКО-1

¹ Код тестового задания будет состоять из: № блока и № тестового задания темы, отделенных друг от друга точкой. Коды тестовых заданий первой темы: 1.1, 2.1, 3.1, второй темы – 1.2, 2.2, 3.2 и т. д.

Банк тестовых заданий

Код ТЗ	Тестовое задание	Ключ верного ответа
Блок 1	<i>Выберите правильный ответ(ы)</i>	
1.1	<i>Сознательное выполнение определенных нравственных требований, осуществление правильного морального выбора, это:</i> 1) Профессиональный долг 2) Профессиональная ответственность 3) Профессиональная совесть 4) Профессиональная честь 5) Профессиональное достоинство 6) Профессиональный такт	2
1.2	<i>Глобальный этический кодекс туризма разработан и принят:</i> 1) ООН 2) ЮНЕСКО 3) Всемирной туристской организацией 4) Федеральным агентством по туризму Министерства экономического развития РФ 5) Ассоциацией туроператоров России	3
1.3.	<i>Совокупность моральных норм, ценностей и идеалов, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу, это:</i> 1) профессиональная мораль 2) профессиональная этика 3) культура деловых отношений	1
1.4.	<i>Механизм восприятия партнера по общению, основанный на способности личности к сопереживанию, к пониманию их внутренних состояний, это:</i> 1) Аттракция 2) Рефлексия 3) Эмпатия 4) Казуальная атрибуция	3
1.5.	<i>Совокупность устойчивых форм индивидуальных свойств личности, отражающих все многообразие ее отношения к себе, людям и деятельности, называется:</i> 1) Темперамент 2) Характер 3) Способности 4) Воля	2
1.6.	<i>Коммуникативная сторона общения предполагает:</i> 1) Формирование целостного образа партнера по общению 2) Взаимодействие партнеров по общению 3) Обмен информацией интеллектуального и эмоционального характера	3
1.7.	<i>Какой длины должна быть юбка деловой женщины?</i> 1) Длина юбки зависит от возраста женщины	2

	2) До середины колена 3) Ниже колена	
1.8.	<i>В чем заключается такое свойство имиджа, как пластичность?</i> 1) Имидж создает обладателю статус и популярность среди определенной группы людей 2) Имидж ориентирован на определенный круг людей, которым интересна личность (партнеры, сотрудники, поклонники, и т.д.) 3) Имидж способен воздействовать на сознание, эмоции, деятельность других людей 4) Имидж оперативно меняется в соответствии с экономическими, политическими, социальными и другими условиями 5) Имидж меняется в связи с изменениями личности 6) Имидж соответствует истинным качествам личности	4
1.9	<i>Какой вид дресс-кода самый строгий?</i> 1) White Tie 2) Black Tie 3) Cocktail 4) Semi-formal 5) Business 6) Casual	1
1.10	<i>Для приветствия руку первым протягивает:</i> 1) младший по должности, званию, возрасту. 2) старший по должности, званию, возрасту 3) не имеет значения	2
1.11	<i>Что означает аббревиатура «S.t.» в приглашении?</i> 1) Мероприятие состоится после 17-00 2) 2. Вовремя, без опоздания 3) 3. С опозданием не более чем на четверть часа 4) 4. Мероприятие состоится после 19-00	2
1.12	<i>Как правильно пить кофе?</i> 1) Блюдце держат в левой руке, а правой подносят ко рту чашку. 2) Блюдце оставляют на столе, чашку поднимают одной из рук 3) Блюдце оставляют на столе, чашку поднимают правой рукой	1
1.13	<i>Трудовой коллектив выполняет три взаимосвязанные между собой функции: экономическую, социальную, ролевую. В чем заключается социальная функция коллектива?</i> 1) Совместное создание ценностей 2) Удовлетворение потребностей членов коллектива (потребности в труде, получение материального вознаграждения, участие в общественной деятельности) 3) Удовлетворение естественной потребности людей в общении и принадлежности к группе 4) Удовлетворение потребности в признании	

1.14	Если состав группы возможен для обеспечения выполнения группой её функций, ее члены группы могут взаимодействовать, то речь идет о: 1) Сплоченности группы 2) Совместимости группы	1
1.15	К какому выводу пришли исследования влияния размера группы? 1) Предпочтительнее группы с четным количеством участников 2) Предпочтительнее группы с нечетным количеством участников	
1.16	Какой тактический прием ведения переговоров заключается в том, чтобы включить в состав обсуждаемых проблем пункты, которые потом можно безболезненно убрать, сделав вид, что это является уступкой, и потребовать аналогичных шагов от партнера? 1) Уклонение от борьбы 2) Принцип «салями» 3) Завышение требований 4) Пакетирование 5) Расстановка ложных приоритетов	3
1.17	Дискуссия, предполагающая достижение победы в любой ситуации независимо от истинности или ложности позиции, это: 1) Диалектическая дискуссия 2) Эристическая дискуссия 3) Содержательная дискуссия 4) Формальная дискуссия	2
1.18	Форма делового общения, подразумевающая открытое коллективное обсуждение деловых вопросов группой специалистов, это: 1) Деловая беседа 2) Деловое совещание 3) Деловые переговоры 4) Дискуссия 5) Мозговой штурм	
1.19	Конфронтация – это такой стиль поведения в конфликте, при котором: 1) Действия личности направлены на сохранение благоприятных отношений с противоборствующей стороной 2) Действия личности направлены на поиск решения, удовлетворяющего все стороны, не забывая свои интересы 3) Действия личности активно направлены на удовлетворение своих целей за счет ликвидации интереса другой стороны	3
1.20	Поведение коллег, руководства или подчиненных по отношению к кому-либо из работников, когда	1

	они периодически, в течение продолжительного времени, осуществляют целенаправленное преследование, нападки, ущемляющие его/ее чувство собственного достоинства, подрывающие репутацию и профессиональную компетентность, это: 1) Мобинг 2) Буллинг 3) Кибербуллинг	
1.21	М.Х. Мескон, М. Альберт и Ф. Хедоурн выделяют шесть основных типов конфликтных личностей. О каком типе идет речь в этом описании: «подозрителен, обладает завышенной самооценкой, постоянно требует подтверждения собственной значимости, прямолинеен и негибок, не учитывает конкретную ситуацию, с трудом принимает чужую точку зрения, очень обидчив». 1) Конфликтная личность демонстративного типа 2) Конфликтная личность ригидного типа 3) Конфликтная личность неуправляемого типа 4) Конфликтная личность сверхточного типа 5) Конфликтная личность «бесконфликтного» типа 6) Целенаправленно конфликтный тип личности	2
1.22	Один из наиболее эффективных методов отбора персонала, на основании которого выделяется общий уровень свойств человека, необходимых для данной работы, это: 1) Собеседование 2) Анкетирование 3) Тестирование 4) Центры оценки 5) Резюме	3
1.23	Собеседование в быстром темпе, когда вопросы задаются о третьих лицах, это: 1) Структурированное собеседование 2) Ситуационное собеседование 3) Проективное собеседование 4) Стрессовое собеседование	3
1.24	Насколько меньше может быть заработная плата во время испытательного срока? 1) На 20% 2) На 30% 3) На 50%	1
1.25	Кто первым отметил серьезность проблемы эмоционального истощения и его влияния на личность человека, описал основные причины, признаки и стадии развития синдрома профессионального выгорания?	2

	1) Зеер Фридрих Эвальдович, заслуженный деятель науки РФ, доктор психологических наук, профессор (1988) 2) Американский психолог Герберт Фрейденберг (1974) 3) Профессор Стэнфордского университета, психолог Джордж Гринберг (1985)									
1.26	чрезмерное напряжение, понижающее возможности организма адекватно реагировать на требования внешней среды, это: 1) Стресс 2) Дистресс 3) Эустресс	2								
1.27	Какой профессиональный стресс сопровождается повышением умственных нагрузок и рабочего напряжения, приводит к появлению жалоб на беспокойство, раздраженность, нервозность, снижение настроения и повышенную утомляемость; человек не справляется с задачей, не успевает принимать верные решения в требуемом темпе, особенно при высокой степени ответственности за последствия этих решений? 1) Коммуникативный 2) Информационный 3) стресс подчинения 4) стресс конкуренции 5) стресс достижения	2								
Блок 2	Установите соответствие. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого. Учтите, что один из элементов правого столбца лишний. Ответ к заданиям запишите в виде сочетания цифр и букв, соблюдая последовательность левого столбца, без пробелов и знаков препинания. Например, 1А2Б3В									
2.1	Установите соответствие между основными понятиями профессиональной этики и их характеристиками <table><tr><th>Понятие профессиональной этики</th><th>Его краткая характеристика</th></tr><tr><td>1.Профессиональный долг</td><td>А) сознательное выполнение определенных нравственных требований, осуществление правильного морального выбора</td></tr><tr><td>2.Профессиональная ответственность</td><td>Б)признание ценности личности, права на уважение к себе</td></tr><tr><td>3. Профессиональная совесть</td><td>В) умение смотреть на содержание и результаты своего труда с позиций общечеловеческих нравственных ценностей</td></tr></table>	Понятие профессиональной этики	Его краткая характеристика	1.Профессиональный долг	А) сознательное выполнение определенных нравственных требований, осуществление правильного морального выбора	2.Профессиональная ответственность	Б)признание ценности личности, права на уважение к себе	3. Профессиональная совесть	В) умение смотреть на содержание и результаты своего труда с позиций общечеловеческих нравственных ценностей	1Г2А3В4Д5Б6Е
Понятие профессиональной этики	Его краткая характеристика									
1.Профессиональный долг	А) сознательное выполнение определенных нравственных требований, осуществление правильного морального выбора									
2.Профессиональная ответственность	Б)признание ценности личности, права на уважение к себе									
3. Профессиональная совесть	В) умение смотреть на содержание и результаты своего труда с позиций общечеловеческих нравственных ценностей									

	4. Профессиональная честь	Г)определяет общие правила выполнения специалистом его обязанностей, предписывает его поведение в различных ситуациях	
	5. Профессиональное достоинство	Д)выражает оценку значимости профессии в жизни общества, положение представителей этой профессии	
	6. Профессиональный такт	Е)умение реализовывать нравственные ценности в конкретных жизненных условиях; прежде всего в таких профессиях, объектом которых является человек	
2.2	<i>Установите соответствие между основными принципами профессиональной этики и их характеристиками</i>		1в2а3б
	Принципы профессиональной этики	Характеристика принципов профессиональной этики	
	1) Принцип гуманизма	А)доверительное, доброжелательное отношение специалиста к коллегам и клиентам	
	2) Принцип оптимизма	Б)согласование личных и общественных интересов	
	3) Принцип патриотизма	В) признание за каждым человеком прав на свою точку зрения, на свои убеждения, привычки, манеры и линию поведения в тех рамках, в которых они не приводят к ущемлению интересов других людей.	
2.3	<i>Установите соответствия:</i>		1д2б3г4в5а
	Государство	Особенности традиций	
	1) Иран	А) жители этой страны считают недопустимым вмешательство в личную сферу. Это касается как обсуждения «чувствительных» тем, так и, например, порядка поведения и рассадки в общественном транспорте (не принято занимать места непосредственно рядом с пассажирами, если имеются свободные отдельные места).	
	2) Камбоджа	Б) В этой стране запрещено дотрагиваться до головы местного жителя или чужого ребенка. Не принято открытое проявление негативных эмоций (повышение тона в разговоре, агрессия, гнев,	

		недовольство и т.д.), расцениваемых как верх неприличия.	
	3) Индия	В) Учитывая трепетное отношение местного населения этой страны к баобабам, следует исключить нанесение этим деревьям каких-либо повреждений, не залезать на них, не рвать плодов и листьев.	
	4) Сенегал	Г) В этой стране сидеть, положив ногу на ногу, во время беседы – признак неуважения.	
	5) Швеция	Д) в этой стране не следует допускать публичные объятия, поцелуи даже со своими супругами; не следует пристально смотреть на человека, принимающего пищу; а также проявлять назойливое внимание к молящимся людям, осуществлять их фото- и видеосъемку	
2.4.	Соотнесите виды общения с их характеристиками		1B2B3A4Ж5Г6Д738E9И
	Вид общения	Его характеристика	
	1. контакт масок	А) характеризуется полным пониманием между личностями. Участники общения представляют себе образ мыслей друг друга, внутренние качества, реакции и интересы	
	2. формально-ролевое общение	Б) формальное общение, при котором используются стандартные фразы, «набор» выражений лица и жестов, позволяющие не вступать в более тесный контакт, скрыть истинные эмоции	
	3. духовное общение	В) такое общение, в котором на первый план выдвигается не личность человека, а его социальная роль	
	4. Примитивное общение	Г) предполагает удовлетворение человеческой потребности в сочувствии и понимании. Его	

		результат – не поддержание социальных связей, а духовное взаимодействие партнеров	
	5. Гуманистическое общение	Д) связано с исполнением традиций, поддержанием представления о себе как о члене общества	
	6. Ритуальное общение	Е) беспредметное, формально-вежливое общение. Может способствовать установлению контактов.	
	7. Манипулятивное общение	Ж) человек воспринимается либо как нужный объект (с ним вступают в контакт), либо как ненужный контакт (он игнорируется)	
	8. Светское общение	З) основано на желании извлечь выгоду из партнера	
	9. Деловое общение	И) определяется целью деятельности; интересы личности учитываются, но интересы дела более значимы	
2.5	<i>Распознайте эго-состояния по речевым клише, и установите соответствия :</i>		1Б2В3Д4Е5А6Г
	Эго-состояние	Речевые клише	
	1. Родитель контролирующий	А) «по моему мнению», «я думаю», «я полагаю», «по моему опыту»	
	2. Родитель опекающий	Б) «Ты должен», «Ты не должен», «Это тебе нельзя», «Как ты только можешь», «Сколько тебе говорить одно и то же!», «Я не позволю так с собой обращаться!», «Прекрати это сейчас же!».	
	3. Дитя органичное	В) «Не ломай себе голову!», «Не так плохо, как кажется», «Не вешай нос», «Тебе это не по силам», «Я могу вас понять», «Иди, я сделаю за тебя»	
	4. Дитя заданное	Г) «это стоит обсудить», «возможно», «вероятно»	
	5. Взрослый открытый	Д) «Я хочу», «Я не верю в свои силы» «Я не смогу это сделать», «Я боюсь»,	

		«Я попробую», «Я хотел только...», «Почему всегда я?»).									
	6. Взрослый закрытый	Е) «Прекрасно!», «Великолепно!», «Высший класс!» «Мне без разницы									
2.6	Установите соответствия: <table><tr><th colspan="2">три типа трансакций</th></tr><tr><td>1) Дополнительные</td><td>А)неправильное" взаимодействие. Его "неправильность" состоит в том, что партнеры, с одной стороны, демонстрируют неадекватность понимания позиции и действий другого участника взаимодействия, а с другой стороны, ярко проявляют свои собственные намерения и действия</td></tr><tr><td>2) Пересекающиеся</td><td>Б)такое взаимодействие, при котором партнеры адекватно воспринимают позицию друг друга, понимают ситуацию одинаково и направляют свои действия именно в том направлении, которое ожидается и принимается партнером</td></tr><tr><td>3) Скрытые</td><td>В)такое взаимодействие, которое включает в себя одновременно два уровня: явный, выраженный словесно, и скрытый, подразумеваемый</td></tr></table>		три типа трансакций		1) Дополнительные	А)неправильное" взаимодействие. Его "неправильность" состоит в том, что партнеры, с одной стороны, демонстрируют неадекватность понимания позиции и действий другого участника взаимодействия, а с другой стороны, ярко проявляют свои собственные намерения и действия	2) Пересекающиеся	Б)такое взаимодействие, при котором партнеры адекватно воспринимают позицию друг друга, понимают ситуацию одинаково и направляют свои действия именно в том направлении, которое ожидается и принимается партнером	3) Скрытые	В)такое взаимодействие, которое включает в себя одновременно два уровня: явный, выраженный словесно, и скрытый, подразумеваемый	1б2а3в
три типа трансакций											
1) Дополнительные	А)неправильное" взаимодействие. Его "неправильность" состоит в том, что партнеры, с одной стороны, демонстрируют неадекватность понимания позиции и действий другого участника взаимодействия, а с другой стороны, ярко проявляют свои собственные намерения и действия										
2) Пересекающиеся	Б)такое взаимодействие, при котором партнеры адекватно воспринимают позицию друг друга, понимают ситуацию одинаково и направляют свои действия именно в том направлении, которое ожидается и принимается партнером										
3) Скрытые	В)такое взаимодействие, которое включает в себя одновременно два уровня: явный, выраженный словесно, и скрытый, подразумеваемый										
2.7	Соотнесите виды визитных карточек и их особенности: <table><tr><td>1. Визитная карточка для специальных и представительских целей</td><td>А)используется для информативных целей. отправляется с поздравлениями, сувенирами. подарками по случаю знаменательных дат</td></tr><tr><td>2. Стандартная деловая визитная карточка</td><td>Б)вручается при знакомстве. Владелец не намерен продолжать контакт с собеседником.</td></tr><tr><td>3. Карточка организации</td><td>В)прикладываются к подаркам, используют при официальных визитах. Могут содержать имя супруги, которое пишется первым.</td></tr><tr><td>4. Визитная карточка</td><td>Г)карточка используется</td></tr></table>		1. Визитная карточка для специальных и представительских целей	А)используется для информативных целей. отправляется с поздравлениями, сувенирами. подарками по случаю знаменательных дат	2. Стандартная деловая визитная карточка	Б)вручается при знакомстве. Владелец не намерен продолжать контакт с собеседником.	3. Карточка организации	В)прикладываются к подаркам, используют при официальных визитах. Могут содержать имя супруги, которое пишется первым.	4. Визитная карточка	Г)карточка используется	1Б2Г3А4В
1. Визитная карточка для специальных и представительских целей	А)используется для информативных целей. отправляется с поздравлениями, сувенирами. подарками по случаю знаменательных дат										
2. Стандартная деловая визитная карточка	Б)вручается при знакомстве. Владелец не намерен продолжать контакт с собеседником.										
3. Карточка организации	В)прикладываются к подаркам, используют при официальных визитах. Могут содержать имя супруги, которое пишется первым.										
4. Визитная карточка	Г)карточка используется										

	для неофициального общения	для продолжения или закрепления делового сотрудничества.	
2.8.	<i>Установите соответствия:</i>		1авг2бд
	1. Фрак 2. Смокинг	а. белый галстук-бабочка б. черный галстук-бабочка в. карманные часы г. белый жилет д. черный жилет	
2.9.	<i>Установите соответствия:</i>		1а2б3в
	Цвет костюма	Цвет со очки	
	1. Темно-синий 2. Песочный 3. Темно-зеленый	а. Белая б. Светло-голубая в. Табачная	
2.10	<i>Установите соответствия:</i>		1бвд2агв
	1. Приемы с рассадкой 2. Приемы без рассадки	а. «бокал шампанского» б. «завтрак», в. «обед», г. «обед-буфет» д. «ужин» е. «а ля фуршет», «коктейль»	
2.11	<i>Установите последовательность расположения столовых приборов (ножей) справа от тарелки:</i> а. большой обеденный нож, б. нож для рыбы, в. малый нож для закусок.		Абв
2.12	<i>Установите соответствия:</i>		1а2б
	1. в трапезе пауза 2. трапеза окончена	а. приборы кладут на тарелку крест-накрест – нож острием влево, вилку выпуклой частью вверх таким образом, чтобы рукоятка ножа была расположена как стрелка часов, указывающая на пять часов, а рукоятка вилки – на семь часов. б. оба прибора кладут на тарелку параллельно друг другу, их ручки «показывают на пять часов».	
2.13	<i>Соотнесите понятия с их характеристиками:</i>		1В2Г3Б
	Понятие	Характеристика	
	1. Коллектив	А) группа лиц, нормы и	

		правила которых оказывают существенное влияние на общественное мнение в коллективе.	
	2. команда	Б) группа единомышленников, сплоченных вокруг своего лидера, создаваемая внутри формальной организации для решения определенных задач	
	3. рабочая группа	В) группа лиц, психологически признающих друг друга, придерживающихся общих культурных традиций и норм поведения, объединенных совместной целью и взаимодействующих ради ее достижения	
		Г) группа лиц, характеризующаяся повышенным единством, особо тесным сотрудничеством и взаимопомощью, повышенным уровнем автономности поведения и коллективной ответственности за конечный результат	
2.14	Соотнесите теории мотивации персонала и их разработчиков:		1Б2В3А4Г
	Теория мотивации персонала	Автор, разработчик	
	1. философия практики	А. Эдуард Шпрингер	
	2. теория ожиданий	Б. Генри Форд	
	3. теория мировоззренческих установок	В. Виктор Врум	
	4. теория приобретенных потребностей	Г. Девид МакКлеланд	
2.15	Установите соответствия:		1а2б
	1) Субординация	А) система служебных взаимоотношений «по вертикали», которая основывается на подчинении младшей группы должностей (подчиненных) старшей (руководителям)	
	2) Координация	Б) система должностного взаимодействия «по горизонтали»,	

		т.е. сотрудников, обладающих равным статусом	
2.16	Соотнесите формы делового общения и их задачи:		1в263а
	Форма делового общения	Задача	
	1) Деловая беседа	А)Достижение соглашения по проблемам, затрагивающим интересы деловых партнеров	
	2) Деловое совещание	Б)Коллегиальное обсуждение вопросов с целью информирования и принятия решений	
	3) Деловые переговоры	В)Обмен информацией с деловым партнером	
2.17	Установите соответствия:		1а26в
	1)Конструктивные тактические приемы ведения переговоров	А) постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов	
		Б)выдвижение ультиматума	
	2)Деструктивные тактические приемы ведения переговоров	В)выдвижение требований в последнюю минуту	
		Г) разделение проблемы на отдельные составляющие	
2.18	Установите соответствия между некорректными приемами в споре и их характеристиками:		1д2а3в4б
	Приемы ведения спора	Характеристика	
	1) софизм	А)случайная, неосознанная или непреднамеренная логическая ошибка в мышлении, возникающая при нарушении законов или правил логики и приводящая к ошибочному выводу.	
	2) Паралогизм	Б)стремление возбудить в другой стороне сочувствие и, тем самым, добиться от нее каких-либо уступок	
	3) Умолчание	В)человек скрывает правдивую информацию, но не сообщает ложной. не касается главных проблем, зато раздувает мелкие, малозначащие вопросы	
	4) Аргумент жалости	Д)ложное высказывание, которое, тем не менее, при поверхностном рассмотрении кажется правильным. Софизм основан	

		на преднамеренном, сознательном нарушении правил логики	
2.19	Соотнесите пять основных стратегий выхода из конфликта с их содержанием:		1Д2Г3А4Б5В
	1. Соперничество	А . Конструктивный диалог для решения проблемы	
	2. Компромисс	Б . Попытка избежать конфликта; конфликт не решается, а угасает	
	3. Сотрудничество	В . Вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций	
	4. Уход	Г . Частичные уступки со стороны оппонентов друг другу	
	5. Приспособление	Д . Навязывание оппоненту выгодного для себя решения	
2.20	Установите соответствия		1б2в3а
	1) Горизонтальные конфликты	А)Конфликты, в которых задействованы сотрудники всех уровней подчинения	
	2) Вертикальные конфликты	Б)Конфликты, в которых не задействованы лица, находящиеся в подчинении друг другу	
	3) Смешанные конфликты	В)Конфликты, в которых участвуют лица, находящиеся в подчинении один у другого	
2.21	Установите соответствия		1б2а
	1) Конструктивные конфликты	А)Конфликты, возникающие в тех случаях, когда одна из сторон упорно и жестко настаивает на своей позиции и не желает учитывать интересы другой стороны, когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы, стремится психологически подавить партнера, дискредитируя и унижая его. Такие конфликты приводят к	

		негативным, часто разрушительным действиям, что приводит к резкому снижению эффективности работы группы или организации	
	2) Деструктивные конфликты	Б)Разногласия, которые затрагивают принципиальные стороны жизнедеятельности организации и ее членов, и разрешение этих разногласий помогает вывести организационную структуру и личность на новый, более высокий и эффективный уровень развития. Оппоненты не выходят за рамки этических норм, деловых отношений и разумных аргументов.	
2.22	<i>Установите соответствия</i>		1б2а3в
	1) вертикальный карьерный рост	А)выражается в приросте зарплаты без повышения в должности при переходе на работу в другую организацию, занимающую более престижное положение на рынке	
	2) горизонтальный карьерный рост	Б)происходит в одной компании путем перехода на более высокие должности	
	3) диагональный карьерный рост	В)специалист постоянно поднимается вверх, переходя из одной компании в другую, с каждым переходом оказываясь на более высокой должности	
2.23	<i>Установите соответствия</i>		1в2б3а
	Теории карьерного роста; их авторы	Необходимые для карьерного роста личностные характеристики	
	1) Теория Дж. Л. Холэнда	А)Карьера в очень большой степени зависит от самооценки ("Я-концепции") сотрудников, а	

		именно от представления о самих себе и своих способностях, которые являются первым фактором, определяющим профессиональное поведение	
	2) Теория Э. Х. Шейна	Б)_техническая / функциональная компетентность; - управленческая компетентность, способности; - надежность и непоколебимость; - творческие способности и предприимчивость; - автономность и независимость. - готовность делать одолжения/ преданность; - самоотдача; - интеграция с образом жизни компании.	
	3) Теория Д. Э. Супера	В)- реалистичность; - склонность к исследованиям; - мастерство; - общительность; - предприимчивость; - конвенциональность (способность договориться с другими, подчиняться решению группы).	
2.24	Установите соответствия:		1a2в3б4д5е6г
	1) Структурированное интервью	А)Всем кандидатам на должность задают одни и те же вопросы	
	2) Ситуационное интервью	Б)собеседование проходит в быстром темпе и вопросы всегда задаются про кого-то другого. Это делается для того, чтобы получить представление об истинном мнении и позиции кандидата. Идея основывается на представлении, что рассуждая "о других", люди гораздо охотнее выдают свои истинные мысли	
	3) Проективное собеседование	В)На собеседовании кандидату предлагаются конкретные ситуации и попросят рассказать, что бы он делали в этом случае.	
	4) Стрессовое собеседование	Г) методика расширенного собеседования +	

		тестирование	
	5) Групповое собеседование	Д)самый жесткий вид собеседований. Кандидата стараются всячески задевать и провоцировать. Необходимо быть готовым к провокационным вопросам и действиям.	
	6) Assessment	Е)Собеседование на котором присутствует группа соискателей. Оно дает возможность не только узнать информацию об опыте кандидата, но и увидеть его взаимодействие в группе	
2.25	Установите соответствия:		1d2c3в4б5a
	Кризисы профессионального становления	Возраст	
	1) Кризис профессионального роста	а. 65 — 80 лет	
	2) Кризис профессиональной карьеры	б. 55 - 60 лет	
	3) Кризис социально-профессиональной самоактуализации	в. 38 — 55 лет	
	4) Кризис угасания профессиональной деятельности	г. 30 — 38 лет	
	5) Кризис социально-психологической адекватности	д. 23 — 30 лет	
2.26	Установите соответствия:		1в2б3a
	Причины и источники профессиональных стрессов		
	1)Организационные факторы	А) неблагоприятный морально-психологический климат в коллективе, неразрешенные конфликты, отсутствие социальной поддержки	
	2)Организационно-личностные факторы	Б)страх не справиться с работой; страх допустить ошибку; страх быть обойденным другими; страх потерять работу; страх потерять собственное Я.	
	3)Организационно-производственные факторы	В) перегрузка или слишком малая рабочая нагрузка; конфликт ролей (возникает, если работнику	

		предъявляют противоре- чивые требования); неопре- деленность ролей (работник не уверен в том, чего ожи- дают); неинтересная работа.	
2.27	<i>В функциональном отношении стресс выража- ется общим адаптационным синдромом. Общий адаптационный синдром — это совокупность адаптационных реакций организма защитного характера на значительное по силе и продолжи- тельности неблагоприятное воздействие. Установите соответствия между фазами и ха- рактеристиками общего адаптационного синдро- ма:</i>		162a3в
	Фазы общего адапта- ционного синдрома	Характеристика фаз общего адаптационного синдрома	
	1) Реакция тревоги («фаза шока» 2) Фаза сопротивле- ния (резистентно- сти) 3) Фаза истощения	А) фаза, когда напряже- нием функционирования систем достигается при- способление организма к новым условиям; эта ста- дия позволяет организму успешно справляться с вызвавшими стресс воздействиями Б) сопротивление орга- низма понижается, а затем включаются защитные механизмы; здесь прояв- ляется срочная мобилиза- ция защитных сил и ре- сурсов организма В) фаза, когда слишком затянувшаяся и чересчур интенсивная борьба при- водит к снижению адапта- ционных возможностей организма и его способно- сти сопротивляться разно- образным заболеваниям; на этой стадии выявляется несостоятельность защит- ных механизмов и на- растает нарушение согла- сованности жизненных функций.	
Бло к 3	<i>Кейс-задания предполагают работу с предложен- ным текстом. После его прочтения необходимо ответить на поставленные вопросы или выпол- нить задания</i>		
3.1	<i>Прочитайте пункт 1 статьи 2 Глобального этичес- кого кодекса туризма:</i>		<i>Студентам предлагается поразмышлять и выразить</i>

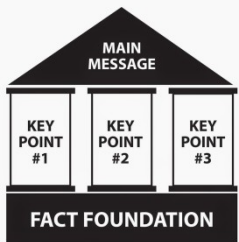
	Туризм - деятельность, чаще всего ассоциирующаяся с отдыхом, досугом, спортом и общением с культурой и природой, должен планироваться и практиковаться как привилегированное средство индивидуального и коллективного совершенствования; когда туризм практикуется с духовным раскрепощением, он становится уникальным фактором самообразования, терпимости и познания законных различий между народами и культурами и их разнообразия. http://excursivod-web.ru/globalnyiy-eticheskij-kodeks-turizma/#ixzz5UALBeAuS <i>Как вы понимаете это положение?</i>	<i>свои мысли на основе обращения к этическому кодексу отрасли</i>
3.2	<i>Назовите качества, недопустимые для сотрудника туристической и музейного дела?</i>	Качества и нормы поведения, недопустимые в сфере профессиональной этики туризма: лицемерие и нечестность; бестактность, грубость, невнимательность; жадность, воровство, эгоизм; неуступчивость, желание подчинить интересы клиента своим интересам; обсуждение клиента с посторонними лицами, разглашение приватной информации о клиенте; завышенные эгоистические требования к клиенту.
3.3	<i>На сегодняшнее утро Вы для беседы вызвали подчиненного, который часто опаздывает на работу. Вы по стечению обстоятельств задержались дома, и пришли на работу с опозданием. Подчиненный ждет Вас. Как Вы поведете себя?</i>	<i>Данная ситуация связана с разнообразием подходов к критике сотрудника и неверным восприятием критики им. Студентам предложено найти выход из создавшейся ситуации, опираясь на чувства такта и юмора</i>
3.4.	<i>Приведите примеры по каждой из перечисленных схем формирования первого впечатления о человеке:</i> 1. Фактор превосходства 2. Фактор привлекательности партнера 3. Фактор отношения к наблюдателю 4. Эффект ореола	Фактор превосходства: первое впечатление формируется в ситуации неравенства – когда один из партнеров ощущает превосходство второго партнера по какому-то важному для него параметру — уму, росту, материальному положению, и т.д. Происходит общая личностная переоценка: человек оценивает партнера значительно выше и по остальным параметрам. Фактор привлекательности партнера: первое впечатление связано с восприятием партнера как привлекательного внешне человека. Ошибка привлекательности состоит в том, что внешне привлекательного человека люди также склонны переоценивать по другим важным для них психологическим

		и социальным параметрам. Так, экспериментально доказано, что более красивых людей по фотографиям оценивают как более уверенных в себе, счастливых и искренних, а красивых женщин мужчины были склонны считать более заботливыми и порядочными. <i>Фактор отношения к наблюдателю:</i> ошибка восприятия состоит в данном случае в том, что людей, которые хорошо относятся к нам или разделяют наши, мы склонны оценивать выше и по прочим показателям. <i>Эффект ореола:</i> когда мы знакомы только с одной стороны личности человека или его репутации, или кругом его друзей, или рядом его достижений, и т.п. мы склонны распространять это представление и на другие стороны его личности. Эффект ореола является основой для «навешивания ярлыков»
3.5.	<i>Проанализируйте ситуацию манипулятивного поведения в коллективе, предложите выход из нее:</i> «Аня, ты не подменишь меня сегодня? У меня тут семейные обстоятельства такие... Уйти бы надо пораньше... А начальника я уже предупредила, он отпускает!» <i>Такая ситуация между хранителями зала Юлей и Аней происходит регулярно. Юля никогда не предлагает Ане отработать за нее. При этом она так искренне расстраивается из-за своих «семейных обстоятельств», что у Ани не хватает духу ей отказать, и, входя в ее положение, она задерживается время от времени на 2 часа.</i>	Юлия использует несколько приемов манипуляции: навязывает Ане роль «доброй, сочувствующей подруги» и в то же время создает ложное впечатление дружеских отношений. Особенно показателен момент, что с начальником Юлия договаривается раньше, чем с Аней. Ане необходимо отказаться от навязанной роли, иначе выстроить повседневное общение с Юлей и начальником. Студентам предлагается порассуждать и предложить свои варианты решения проблем Ани
3.6	<i>Приведите речевые обороты, которые характерны для эго-состояний</i> 1) Родителя контролирующего 2) Родителя опекающего	1) «Ты опять ...», «Почему ты не сделал...», «Сколько раз тебе повторять...» 2) «Смотри, как надо...», «Лучше сделать так...», «Ты не забыл, что ...»
3.7	<i>Выберите цвета, которые не рекомендуются для мужского делового костюма:</i>	1 (черный цвет – для

	1. Черный 2. Светло-серый 3. Темно-серый 4. Коричневый 5. Песочный 6. Бежевый 7. Темно-синий	торжественных мероприятий или похорон). Также не рекомендуются 5,6,7
3.8	Как вы считаете, допустимо ли в рабочем кабинете окружать себя фотографиями членов семьи и домашних любимцев?	Лучше этого не делать, или свести к минимуму. Демонстрация личной жизни в кабинете приводит не к сближению с посетителями, а к неловкости.
3.9.	Расставьте ударения: латте, дамаст, глясе, тирамису, сливовый десерт, булгур, соус тартар, торты, бармен	Ответ: лАтте , дамаСт, глянЕ, тирамисУ, СлиВовой десерт, БулГУр, Соус тартАр, тортыІ, бармен
3.10	Проанализируйте комплименты. Какие ошибки в них допущены? 1) У тебя такая милая кофточка, прям как у меня была года три назад 2) Вы – эрудит! 3) «Ты так хорошо разбираешься в алгебре. Тебе нужно поступать на физмат»	1) Комплимент двусмысленный и даже конфликтогенный. Нужно избегать подобного в общении. 2) Любое преувеличение в комплименте – это уже лесть. Фразу «Вы эрудит!» лучше заменить на: «Приятно иметь дело с разносторонним человеком» 3) Комплимент призван лишь констатировать положительное качество человека. Рекомендации и практические советы по его улучшению тут излишни
3.11	Исправьте ошибки в предложениях: 1) Я очень люблю кофе. Особенно эспрессо. Оно такое крепкое. Хотя, капучино тоже люблю. 2) Гости рассаживались по своим местам, ориентируясь по кавертным картам. 3) Они выпили на бродершафт. 4) Гости были слегка под шафе	1) Я очень люблю кофе. Особенно эспрессо. Он такой крепкий. Хотя, капучино тоже люблю 2) Гости рассаживались по своим местам, ориентируясь по кувертным картам. 3) Они выпили на «брудершафт» 4) Гости были слегка

		подшофе
3.12	<i>Вам нужно пригласить на фуршет супружескую пару. Чье имя будет стоять в приглашении первым – мужа или жены?</i>	формула Mr & Mrs – первым стоит имя мужа.
3.13	<i>Одним из первых обратил внимание на то, чем занимаются люди в эффективно работающих трудовых коллективах Раймонд Мередит Бельбин (британский теоретик управления).</i> <i>Он пришел к выводу, что в коллективах люди выполняют 8 основных ролей: координатор, генератор идей, энтузиаст, контролер-аналитик, искатель выгод, исполнитель, помощник, шлифовщик.</i> <i>Раскройте, в чем заключаются эти роли.</i> <i>Может ли один член коллектива выполнять несколько ролей?</i> <i>Выскажите свое мнение о теории Р. М. Бельбина</i>	<i>Роли:</i> <i>Координатор:</i> пользуется уважением, умеет работать с людьми, обладает организаторскими способностями. Главная задача: направлять активность сотрудников на достижение целей. <i>Генератор идей:</i> стремится докопаться до истины; способный, талантливый. Но пассивен и несобран – не может воплощать их на практике. <i>Энтузиаст:</i> берется за новое и воодушевляет других. Самый активный член коллектива. <i>Контролер-аналитик:</i> способен трезво оценить возникшую проблему или выдвинутую идею. Сам творчески не мыслит, но благодаря опыту и знаниям способен выявить сильные и слабые стороны идеи и подтолкнуть коллектив к работе по ее дальнейшему совершенствованию. <i>Искатель выгоды:</i> интересуется внешней стороной дела. Исполнителен. Может быть хорошим посредником между людьми. Обычно популярен в коллективе. <i>Исполнитель:</i> умеет воплотить идею в жизнь, способен к кропотливому труду, но часто «тонет» в мелочах. добросовестный. Нуждается в руководстве и подбадривании. <i>Помощник:</i> лично ни к чему не стремится, доволен вторыми ролями, но всегда готов оказать помощь другим в работе и жизни <i>Шлифовщик:</i> обладает широким взглядом на проблему и умеет «увязать» ее решение с другими задачами коллектива. <i>Каждый член коллектива может выполнять несколько ролей.</i> <i>Для стабильного коллектива должны присутствовать все роли.</i>

3.14	«Создавайте людям хорошую репутацию, которую они будут стараться оправдать». <i>Проанализируйте вышеприведенное правило делового общения. Приведите пример ситуаций, демонстрирующих поведение в соответствии с данным правилом и с его нарушениями.</i>	По мнению председателя правления фирмы «Болдуин локомотив Уоркс» Сэмюэла Воклейна, «человеком легко руководить, если вы пользуетесь у него уважением и если покажете ему, что уважаете его за какую-либо способность». Если вы хотите изменить человека в некотором отношении, действуйте так, словно данная черта характера уже является одной из его выдающихся особенностей.
3.15	<i>Подготовьте аргументированные ответы на следующие критические замечания:</i> «Ты постоянно опаздываешь!» «От твоей безответственности одни проблемы»	Приемы снижения негативного воздействия замечаний: - ссылки на чужой опыт и высказывания; «сжатие» нескольких замечаний; одобрение плюс уничтожение; перефразирование; «эластичная оборона»; принятие замечания; сравнение; метод опроса; упреждение; отсрочка. Позитивные установки на восприятие критики - Самая важная установка – понимание того, что все, что я делаю или сделал, можно сделать лучше. - Если меня критикуют – значит, верят в мои способности исправить дело. - Если критика в мой адрес отсутствует – это показатель пренебрежения ко мне как к работнику. - Критика моих действий дает возможность своевременно предотвратить сбой в работе. - Критика заставляет задуматься: чем она

		вызвана, как исправить положение.
3.16	<i>Изобразите графически технологию подготовки выступлений Message House. Раскройте наполнение основных звеньев технологии</i>	 <i>Послание, аргументы, основание</i>
3.17	<i>Раскройте смысл тактического приема ведения переговоров «принцип салями»</i>	Это тактический прием поведения в ходе переговоров, заключающийся в очень медленном, многоступенчатом приоткрывании собственной позиции. Смысл приема в том, чтобы затянуть переговоры, получить как можно больше информации от оппонента.
3.18	<i>Раскройте основные правила ведения спора.</i>	Правила ведения спора 1. Обсуждать можно только тот вопрос, в котором хорошо разбираются обе стороны. Не спорить о слишком близком (затрагивает интересы сторон) и слишком далеком (об этом трудно судить). 2. Необходимо согласовать с оппонентом предмет спора. 3. Точно придерживаться обсуждаемого вопроса, не уходить от предмета обсуждения. Вести спор вокруг главного, не размениваться на частности. 4. Не допускать приемы психологического давления: переход на «личности» и т.д. 5. Занимать определенную позицию. Проявлять принципиальность, но не упрямство. 6. Соблюдать этику веде-

		ния полемики: спокойствие, выдержку, доброжелательность.
3.19	<i>Проанализируйте ситуацию. Что вы посоветуете предпринять?</i> Вслед за кратким выговором руководитель сказал работнику несколько приятных слов. Лицо работника, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора стало понятно, что критика, с которой руководитель начал разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора.	<i>Данная ситуация связана с неверным подходом к критике сотрудника и неверным восприятием критики им. Студентам предложено найти выход из создавшейся ситуации.</i>
3.20	<i>Перефразируйте приведенные ниже конфликтогенные категоричные утверждения:</i> «Вы никогда не дослушиваете меня до конца!» «Вы всегда жалуетесь на объективные обстоятельства!» «Вы всегда оправдываетесь!»	Очень жаль, но, как правило, вы не дослушиваете меня до конца. Странно, но вам свойственно иногда жаловаться Сожалею, но вас свойственно иногда оправдываться.
3.21	<i>Один из косвенных методов погашения конфликта является метод авансирования похвалой. Раскройте суть этого метода и приведите пример его использования.</i>	Заключается в том, чтобы в процессе разговора с конфликтующей стороной объективно отмечают его положительные стороны характера, его заслуги, правильность поведения в других ситуациях, и т.п. Например: «Вы ведь интеллектual, человек тонкой душевной организации. Как же вы могли повысить голос на коллегу?» «Ведь вы очень мудрый человек, один из самых способных сотрудников нашей фирмы. Вам нужно сделать выводы»
3.22	<i>Определите характеристики претендентов, которых целесообразно принять на должности</i> А)Хранитель Б)экскурсовод При подготовке ответа учтите такие характеристики как: профессиональная подготовка (знания, умения), интеллектуальный уровень (потенциал человека, умение решать проблемы); наклонности личности (артистизм, коммуникабельность, аналитические способности); личностные качества (темперамент, характер, тип личности); физические характеристики	Хранитель – одна из самых незаметных для посетителей музея должностей. Хранитель занимается учетом, документированием, сохранностью музейных фондов. Занимается исследовательской работой; систематизацией; наблюдает за режимом хранения экспонатов. Экскурсовод - коммуни-

		кабельный человек, с хорошей памятью, дикцией, физической выносливостью. Умение подавать исторические факты с «изюминкой»
3.23	<i>Перед вами фрагмент резюме (пункты : Личные данные, цель и образование). Какие ошибки в нем допущены?</i> ИВАНОВ ИВАН ИВАНОВИЧ 43 года Холост г. Москва Цель: Начальник отдела продвижения ООО «Альфа-Тур» Образование: 1984 – 1994 : Школа № 68 г. Москва 1994 – 1999 Московский государственный университет, специальность «Реклама», квалификация «Специалист в сфере рекламы и связей с общественностью» 2008 – Московский университет печати, курсы повышения квалификации «Туризм»	1) Не холост, а женат. 2) Забыл указать свой телефон и почту. 3) В разделе «образование» должна быть обратная хронология. 4) Школа не указывается, если речь не идет об языковой спецшколе
3.24	<i>На собеседовании вам задали вопрос: «Можем ли мы поговорить с кем-то, кому вы не нравитесь?». Как следует поступить в такой ситуации?</i>	Этот вопрос важен для будущих управленцев. Он не такой недоброжелательный, каким кажется на первый взгляд. <u>Наниматель хочет услышать от кого-либо, что хотя вы с ним не были лучшими друзьями, вы уважали друг друга и хорошо работали вместе.</u> Другими словами, у вас нет таких личных качеств, которые отталкивают других сотрудников. Этот вопрос также является напоминанием для работников в компаниях с плоской структурой, что нужно поддерживать хорошие отношения не только с боссом, но и друг с другом.
3.25	<i>Раскройте, в чем заключается феномен «болезни достижения» или «депрессии достижения»?</i>	Суть «болезни достиже-

		ния», или «депрессии достижения» в том, что человек, поставивший перед собой какую-либо крупную цель и потративший значительное количество усилий на ее достижение, добившись успеха, часто испытывает не счастье и заслуженное блаженство, как можно было бы ожидать, а напротив — некое разочарование, опустошенность, потерю осмысленности жизни. Оказывается, что период, наступающий сразу после достижения пика успеха, весьма опасен для здоровья. Устойчивость организма не только к психосоматическим, но даже и к инфекционным заболеваниям резко снижается.
3.26	<i>Порассуждайте о способах борьбы с профессиональными стрессами и мерах по их профилактике с позиции руководителя. Как должен вести себя руководитель, чтобы минимизировать уровень стрессов в коллективе?</i>	Руководитель должен задумываться над точностью оценки способностей и склонностей сотрудников, потому что соответствие этим качествам сложности и объема поручаемых заданий – важное условие профилактики стрессов подчиненных. Руководитель должен понимать важность четкого определения функций и полномочий сотрудников. Руководитель должен демонстрировать доверие и поддержку подчиненным. Сไตล์ руководства должен соответствовать конкретной производственной ситуации и особенностям состава коллектива. При неудачах сотрудника руководитель должен в

		первую очередь оценить обстоятельства, в которых действовал сотрудник, а не его личные качества. В ряде случаев руководитель должен быть готов к компромиссам, уступкам и извинениям в отношениях с подчиненными. Юмор помогает борьбе со стрессами. Но это должен быть юмор, не направленный на подчиненного лично. Следует избегать сарказма и иронии. Необходимость критики возникает в ходе работы, однако, критика должна быть конструктивной и этичной. Руководителю стоит периодически задумываться о способах снятия уже накопившихся стрессов у подчиненных, держать в поле зрения их проблемы, продумывать возможности эмоциональной разрядки, развлечений.
3.27	<i>Порассуждайте о способах преодоления кризиса профессиональных экспектаций.</i>	Экспектация - система ожиданий, требований относительно норм исполнения индивидом социальных ролей. Факторы, обуславливающие кризис: • трудности профессиональной адаптации; • освоение новой ведущей деятельности; несовпадение профессиональных ожиданий и реальной действительности Способы преодоления кризиса: • активизация профессиональных усилий; • корректировка мотивации;

		вов труда — поиск смысла работы и смысла труда в данной организации; • увольнение, смена специальности и про- фессии (нежелатель- ный способ
--	--	---

Тест-билет
(для бланкового тестирования)

Код ТЗ	Тестовое задание
Блок 1	Выберите правильный ответ(ы)
1.1	<i>Сознательное выполнение определенных нравственных требований, осуществление правильного морального выбора, это:</i> 1) Профессиональный долг 2) Профессиональная ответственность 3) Профессиональная совесть 4) Профессиональная честь 5) Профессиональное достоинство 6) Профессиональный такт
1.2	<i>Глобальный этический кодекс туризма разработан и принят:</i> 1) ООН 2) ЮНЕСКО 3) Всемирной туристской организацией 4) Федеральным агентством по туризму Министерства экономического развития РФ 5) Ассоциацией туроператоров России
1.3.	<i>Совокупность моральных норм, ценностей и идеалов, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу, это:</i> 1) профессиональная мораль 2) профессиональная этика 3) культура деловых отношений
1.4.	<i>Механизм восприятия партнера по общению, основанный на способности личности к сопереживанию, к пониманию их внутренних состояний, это:</i> 1) Аттракция 2) Рефлексия 3) Эмпатия 4) Казуальная атрибуция
1.5.	<i>Совокупность устойчивых форм индивидуальных свойств личности, отражающих все многообразие ее отношения к себе, людям и деятельности, называется:</i> 1) Темперамент 2) Характер 3) Способности 4) Воля
1.6.	<i>Коммуникативная сторона общения предполагает:</i> 1) Формирование целостного образа партнера по общению 2) Взаимодействие партнеров по общению 3) Обмен информацией интеллектуального и эмоционального характера
1.7.	<i>Какой длины должна быть юбка деловой женщины?</i> 1) Длина юбки зависит от возраста женщины 2) До середины колена 3) Ниже колена
1.8.	<i>В чем заключается такое свойство имиджа, как пластичность?</i> 1) Имидж создает обладателю статус и популярность среди определенной группы людей 2) Имидж ориентирован на определенный круг людей, которым интересна личность (партнеры, сотрудники, поклонники, и т.д.) 3) Имидж способен воздействовать на сознание, эмоции, деятельность других людей

	4) Имидж оперативно меняется в соответствии с экономическими, политическими, социальными и другими условиями 5) Имидж меняется в связи с изменениями личности 6) Имидж соответствует истинным качествам личности
1.9	<i>Какой вид дресс-кода самый строгий?</i> 1) White Tie 2) Black Tie 3) Cocktail 4) Semi-formal 5) Business 6) Casual
1.10	<i>Для приветствия руку первым протягивает:</i> 1) младший по должности, званию, возрасту. 2) старший по должности, званию, возрасту 3) не имеет значения
1.11	<i>Что означает аббревиатура «S.t.» в приглашении?</i> 1) Мероприятие состоится после 17-00 2) Вовремя, без опоздания 3) С опозданием не более чем на четверть часа 4) Мероприятие состоится после 19-00
1.12	<i>Как правильно пить кофе?</i> 1) Блюдце держат в левой руке, а правой подносят ко рту чашку. 2) Блюдце оставляют на столе, чашку поднимают одной из рук 3) Блюдце оставляют на столе, чашку поднимают правой рукой
1.13	<i>Трудовой коллектив выполняет три взаимосвязанные между собой функции: экономическую, социальную, ролевую. В чем заключается социальная функция коллектива?</i> 1) Совместное создание ценностей 2) Удовлетворение потребностей членов коллектива (потребности в труде, получение материального вознаграждения, участие в общественной деятельности) 3) Удовлетворение естественной потребности людей в общении и принадлежности к группе 4) Удовлетворение потребности в признании
1.14	<i>Если состав группы возможен для обеспечения выполнения группой её функций, ее члены группы могут взаимодействовать, то речь идет о:</i> 1) Сплоченности группы 2) Совместимости группы
1.15	<i>К какому выводу пришли исследования влияния размера группы?</i> 1) Предпочтительнее группы с четным количеством участников 2) Предпочтительнее группы с нечетным количеством участников
1.16	<i>Какой тактический прием ведения переговоров заключается в том, чтобы включить в состав обсуждаемых проблем пункты, которые потом можно безболезненно убрать, сделав вид, что это является уступкой, и потребовать аналогичных шагов от партнера?</i> 1) Уклонение от борьбы 2) Принцип «салями» 3) Завышение требований 4) Пакетирование 5) Расстановка ложных приоритетов
1.17	<i>Дискуссия, предполагающая достижение победы в любой ситуации незави-</i>

	<i>симо от истинности или ложности позиции, это:</i> 1) Диалектическая дискуссия 2) Эристическая дискуссия 3) Содержательная дискуссия 4) Формальная дискуссия
1.18	<i>Форма делового общения, подразумевающая открытое коллективное обсуждение деловых вопросов группой специалистов, это:</i> 1) Деловая беседа 2) Деловое совещание 3) Деловые переговоры 4) Дискуссия 5) 5. Мозговой штурм
1.19	<i>Конфронтация – это такой стиль поведения в конфликте, при котором:</i> 1) Действия личности направлены на сохранение благоприятных отношений с противоборствующей стороной 2) Действия личности направлены на поиск решения, удовлетворяющего все стороны, не забывая свои интересы 3) Действия личности активно направлены на удовлетворение своих целей за счет ликвидации интереса другой стороны
1.20	<i>Поведение коллег, руководства или подчиненных по отношению к кому-либо из работников, когда они периодически, в течение продолжительного времени, осуществляют целенаправленное преследование, нападки, ущемляющие его/ее чувство собственного достоинства, подрывающие репутацию и профессиональную компетентность, это:</i> 1) Мобинг 2) Буллинг 3) Кибербуллинг
1.21	<i>М.Х. Мескон, М. Альберт и Ф. Хедоурн выделяют шесть основных типов конфликтных личностей. О каком типе идет речь в этом описании: «подозрителен, обладает завышенной самооценкой, постоянно требует подтверждения собственной значимости, прямолинеен и негибок, не учитывает конкретную ситуацию, с трудом принимает чужую точку зрения, очень обидчив».</i> 1) Конфликтная личность демонстративного типа 2) Конфликтная личность ригидного типа 3) Конфликтная личность неуправляемого типа 4) Конфликтная личность сверхточного типа 5) Конфликтная личность «бесконфликтного» типа 6) Целенаправленно конфликтный тип личности
1.22	<i>Один из наиболее эффективных методов отбора персонала, на основании которого выделяется общий уровень свойств человека, необходимых для данной работы, это:</i> 1) Собеседование 2) Анкетирование 3) Тестирование 4) Центры оценки 5) Резюме
1.23	<i>Собеседование в быстром темпе, когда вопросы задаются о третьих лицах, это:</i> 1) Структурированное собеседование 2) Ситуационное собеседование

	3) Проективное собеседование 4) Стрессовое собеседование										
1.24	<i>Насколько меньше может быть заработная плата во время испытательного срока?</i> 1) На 20% 2) На 30% 3) На 50%										
1.25	<i>Кто первым отметил серьезность проблемы эмоционального истощения и его влияния на личность человека, описал основные причины, признаки и стадии развития синдрома профессионального выгорания?</i> 1) Зеер Фридрих Эвальдович, заслуженный деятель науки РФ, доктор психологических наук, профессор (1988) 2) Американский психолог Герберт Фрейденберг (1974) 3) Профессор Стэндфордского университета, психолог Джордж Гринберг (1985)										
1.26	чрезмерное напряжение, понижающее возможности организма адекватно реагировать на требования внешней среды, это: 1) Стресс 2) Дистресс 3) Эустресс										
1.27	<i>Какой профессиональный стресс сопровождается повышением умственных нагрузок и рабочего напряжения, приводит к появлению жалоб на беспокойство, раздраженность, нервозность, снижение настроения и повышенную утомляемость; человек не справляется с задачей, не успевает принимать верные решения в требуемом темпе, особенно при высокой степени ответственности за последствия этих решений?</i> 1) Коммуникативный 2) Информационный 3) стресс подчинения 4) стресс конкуренции 5) стресс достижения										
Блок 2	Установите соответствие. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого. Учтите, что один из элементов правого столбца лишний. Ответ к заданиям запишите в виде сочетания цифр и букв, соблюдая последовательность левого столбца, без пробелов и знаков препинания. Например, 1А2Б3В										
2.1	Установите соответствие между основными понятиями профессиональной этики и их характеристиками <table border="1"> <thead> <tr> <th>Понятие профессиональной этики</th><th>Его краткая характеристика</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.Профессиональный долг</td><td>А) сознательное выполнение определенных нравственных требований, осуществление правильного морального выбора</td></tr> <tr> <td>2.Профессиональная ответственность</td><td>Б)признание ценности личности, права на уважение к себе</td></tr> <tr> <td>3. Профессиональная совесть</td><td>В) умение смотреть на содержание и результаты своего труда с позиций общечеловеческих нравственных ценностей</td></tr> <tr> <td>4. Профессиональная честь</td><td>Г)определяет общие правила выполнения специалистом его обязанностей, предписывает его поведение в различных ситуациях</td></tr> </tbody> </table>	Понятие профессиональной этики	Его краткая характеристика	1.Профессиональный долг	А) сознательное выполнение определенных нравственных требований, осуществление правильного морального выбора	2.Профессиональная ответственность	Б)признание ценности личности, права на уважение к себе	3. Профессиональная совесть	В) умение смотреть на содержание и результаты своего труда с позиций общечеловеческих нравственных ценностей	4. Профессиональная честь	Г)определяет общие правила выполнения специалистом его обязанностей, предписывает его поведение в различных ситуациях
Понятие профессиональной этики	Его краткая характеристика										
1.Профессиональный долг	А) сознательное выполнение определенных нравственных требований, осуществление правильного морального выбора										
2.Профессиональная ответственность	Б)признание ценности личности, права на уважение к себе										
3. Профессиональная совесть	В) умение смотреть на содержание и результаты своего труда с позиций общечеловеческих нравственных ценностей										
4. Профессиональная честь	Г)определяет общие правила выполнения специалистом его обязанностей, предписывает его поведение в различных ситуациях										

	5. Профессиональное достоинство	Д)выражает оценку значимости профессии в жизни общества, положение представителей этой профессии
	6. Профессиональный такт	Е)умение реализовывать нравственные ценности в конкретных жизненных условиях; прежде всего в таких профессиях, объектом которых является человек
2.2	<i>Установите соответствие между основными принципами профессиональной этики и их характеристиками</i>	
	Принципы профессиональной этики	Характеристика принципов профессиональной этики
	1) Принцип гуманизма	А)доверительное, доброжелательное отношение специалиста к коллегам и клиентам
	2) Принцип оптимизма	Б)согласование личных и общественных интересов
	3) Принцип патриотизма	В) признание за каждым человеком прав на свою точку зрения, на свои убеждения, привычки, манеры и линию поведения в тех рамках, в которых они не приводят к ущемлению интересов других людей.
2.3	<i>Установите соответствия:</i>	
	Государство	Особенности традиций
	1) Иран	А) жители этой страны считают недопустимым вмешательство в личную сферу. Это касается как обсуждения «чувствительных» тем, так и, например, порядка поведения и рассадки в общественном транспорте (не принято занимать места непосредственно рядом с пассажирами, если имеются свободные отдельные места).
	2) Камбоджа	Б) В этой стране запрещено дотрагиваться до головы местного жителя или чужого ребенка. Не принято открытое проявление негативных эмоций (повышение тона в разговоре, агрессия, гнев, недовольство и т.д.), расцениваемых как верх неприличия.
	3) Индия	В) Учитывая трепетное отношение местного населения этой страны к баобабам, следует исключить нанесение этим деревьям каких-либо повреждений, не залезать на них, не рвать плодов и листьев.
	4) Сенегал	Г) В этой стране сидеть, положив ногу на ногу, во время беседы – признак неуважения.
	5) Швеция	Д) в этой стране не следует допускать публичные объятия, поцелуи даже со своими супругами; не следует пристально смотреть на человека, принимающего пищу; а также проявлять назойливое внимание к молящимся людям, осуществлять их фото- и видеосъемку
2.4.	<i>Соотнесите виды общения с их характеристиками</i>	
	Вид общения	Его характеристика
	1. контакт масок	А)характеризуется полным пониманием между личностями. Участники общения представляют себе образ мыслей друг друга, внутренние качества, реакции и интересы
	2. формально-ролевое общение	Б) формальное общение, при котором используются стандартные фразы, «набор» выражений лица и жестов, позволяющие не вступать в более тесный

		контакт, скрыть истинные эмоции
	3. духовное общение	В) такое общение, в котором на первый план выдвигается не личность человека, а его социальная роль
	4. Прimitивное общение	Г) предполагает удовлетворение человеческой потребности в сочувствии и понимании. Его результат – не поддержание социальных связей, а духовное взаимодействие партнеров
	5. Гуманистическое общение	Д) связано с исполнением традиций, поддержанием представления о себе как о члене общества
	6. Ритуальное общение	Е) беспредметное, формально-вежливое общение. Может способствовать установлению контактов.
	7. Манипулятивное общение	Ж) человек воспринимается либо как нужный объект (с ним вступают в контакт), либо как ненужный контакт (он игнорируется)
	8. Светское общение	З) основано на желании извлечь выгоду из партнера
	9. Деловое общение	И) определяется целью деятельности; интересы личности учитываются, но интересы дела более значимы
2.5	<i>Распознайте эго-состояния по речевым клише, и установите соответствия :</i>	
	Эго-состояние	Речевые клише
	1) Родитель контролирующий	А) «по моему мнению», «я думаю», «я полагаю», «по моему опыту»
	2) Родитель опекающий	Б) «Ты должен», «Ты не должен», «Это тебе нельзя», «Как ты только можешь», «Сколько тебе говорить одно и то же!», «Я не позволю так с собой обращаться!», «Прекрати это сейчас же!».
	3) Дитя органичное	В) «Не ломай себе голову!», «Не так плохо, как кажется», «Не вешай нос», «Тебе это не по силам», «Я могу вас понять», «Иди, я сделаю за тебя»
	4) Дитя заданное	Г) «это стоит обсудить», «возможно», «вероятно»
	5) Взрослый открытый	Д) «Я хочу», «Я не верю в свои силы» «Я не смогу это сделать», «Я боюсь», «Я попробую», «Я хотел только...», «Почему всегда я?».
	6) Взрослый закрытый	Е) «Прекрасно!», «Великолепно!», «Высший класс!» «Мне без разницы
2.6	<i>Установите соответствия:</i>	
	три типа транзакций	
	1) Дополнительные	А) "неправильное" взаимодействие. Его "неправильность" состоит в том, что партнеры, с одной стороны, демонстрируют неадекватность понимания позиции и действий другого участника взаимодействия, а с другой стороны, ярко проявляют свои собственные намерения и действия
	2) Пересекающиеся	Б) такое взаимодействие, при котором партнеры адекватно воспринимают позицию друг друга, понимают ситуацию одинаково и направляют свои действия именно в том направлении, которое ожидается и принимается партнером
	3) Скрытые	В) такое взаимодействие, которое включает в себя одновременно два уровня: явный, выраженный словесно, и скрытый, подразумеваемый
2.7	<i>Соотнесите виды визитных карточек и их особенности:</i>	
	1) Визитная карточка	А) используется для информативных целей. отправляется с

	для специальных и представительских целей	поздравлениями, сувенирами. подарками по случаю знаменательных дат
	2) Стандартная деловая визитная карточка	Б) вручается при знакомстве. Владелец не намерен продолжать контакт с собеседником.
	3) Карточка организации	В) прикладываются к подаркам, используют при официальных визитах. Могут содержать имя супруги, которое пишется первым.
	4) Визитная карточка для неофициального общения	Г) карточка используется для продолжения или закрепления делового сотрудничества.
2.8.	<i>Установите соответствия:</i>	
	1) Фрак 2) Смокинг	А) белый галстук-бабочка Б) черный галстук-бабочка В) карманные часы Г) белый жилет Д) черный жилет
2.9.	<i>Установите соответствия:</i>	
	Цвет костюма	Цвет очков
	1) Темно-синий 2) Песочный 3) Темно-зеленый	а. Белая б. Светло-голубая в. Табачная
2.10	<i>Установите соответствия:</i>	
	1. Приемы с рассадкой 2. Приемы без рассадки	А) «бокал шампанского» Б) «завтрак», В) «обед», Г) «обед-буфет» Д) «ужин» Е) «а ля фуршет», «коктейль»
2.11	<i>Установите последовательность расположения столовых приборов (ножей) справа от тарелки:</i> а. большой обеденный нож, б. нож для рыбы, в. малый нож для закусок.	
2.12	<i>Установите соответствия:</i>	
	1) в трапезе пауза 2) трапеза окончена	А) приборы кладут на тарелку крест-накрест – нож острием влево, вилку выпуклой частью вверх таким образом, чтобы рукоятка ножа была расположена как стрелка часов, указывающая на пять часов, а рукоятка вилки – на семь часов. Б) оба прибора кладут на тарелку параллельно друг другу, их ручки «показывают на пять часов».
2.13	<i>Соотнесите понятия с их характеристиками:</i>	
	Понятие	Характеристика
	1) Коллектив	А) группа лиц, нормы и правила которых оказывают существенное влияние на общественное мнение в коллективе.
	2) 2. команда	Б) группа единомышленников, сплоченных вокруг своего лидера, создаваемая внутри формальной организации для решения определенных задач
	3) 3. рабочая группа	В) группа лиц, психологически признающих друг друга, придерживающихся общих культурных традиций и норм

		поведения, объединенных совместной целью и взаимодействующих ради ее достижения
		Г) группа лиц, характеризующаяся повышенным единством, особо тесным сотрудничеством и взаимопомощью, повышенным уровнем автономности поведения и коллективной ответственности за конечный результат
2.14	<i>Соотнесите теории мотивации персонала и их разработчиков:</i>	
	<i>Теория мотивации персонала</i>	<i>Автор, разработчик</i>
	1. философия практики	А. Эдуард Шпрингер
	2. теория ожиданий	Б. Генри Форд
	3. теория мировоззренческих установок	В. Виктор Врум
	4. теория приобретенных потребностей	Г. Девид МакКлеланд
2.15	<i>Установите соответствия:</i>	
	1) Субординация	А) система служебных взаимоотношений «по вертикали», которая основывается на подчинении младшей группы должностей (подчиненных) старшей (руководителям)
	2) Координация	Б) система должностного взаимодействия «по горизонтали», т.е. сотрудников, обладающих равным статусом
2.16	<i>Соотнесите формы делового общения и их задачи:</i>	
	Форма делового общения	Задача
	1) Деловая беседа	А) Достижение соглашения по проблемам, затрагивающим интересы деловых партнеров
	2) Деловое совещание	Б) Коллегиальное обсуждение вопросов с целью информирования и принятия решений
	3) Деловые переговоры	В) Обмен информацией с деловым партнером
2.17	<i>Установите соответствия:</i>	
	1) Конструктивные тактические приемы ведения переговоров	А) постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов Б) выдвижение ультиматума
	2) Деструктивные тактические приемы ведения переговоров	В) выдвижение требований в последнюю минуту Г) разделение проблемы на отдельные составляющие
2.18	<i>Установите соответствия между некорректными приемами в споре и их характеристиками:</i>	
	Приемы ведения спора	Характеристика
	1) софизм	А) случайная, неосознанная или непреднамеренная логическая ошибка в мышлении, возникающая при нарушении законов или правил логики и приводящая к ошибочному выводу.
	2) Паралогизм	Б) стремление возбудить в другой стороне сочувствие и, тем самым, добиться от нее каких-либо уступок
	3) Умолчание	В) человек скрывает правдивую информацию, но не сообщает ложной. не касается главных проблем, зато раздувает мелкие, малозначащие вопросы

	4) Аргумент к жалости	Д)ложное высказывание, которое, тем не менее, при поверхностном рассмотрении кажется правильным. Софизм основан на преднамеренном, сознательном нарушении правил логики
2.19	<i>Соотнесите пять основных стратегий выхода из конфликта с их содержанием:</i>	
	1. Соперничество	А . Конструктивный диалог для решения проблемы
	2. Компромисс	Б . Попытка избежать конфликта; конфликт не решается, а угасает
	3. Сотрудничество	В . Вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций
	4. Уход	Г . Частичные уступки со стороны оппонентов друг другу
	5. Приспособление	Д . Навязывание оппоненту выгодного для себя решения
2.20	<i>Установите соответствия</i>	
	1) Горизонтальные конфликты	А)Конфликты, в которых задействованы сотрудники всех уровней подчинения
	2) Вертикальные конфликты	Б)Конфликты, в которых не задействованы лица, находящиеся в подчинении друг другу
	3) Смешанные конфликты	В)Конфликты, в которых участвуют лица, находящиеся в подчинении один у другого
2.21	<i>Установите соответствия</i>	
	1) Конструктивные конфликты	Конфликты, возникающие в тех случаях, когда одна из сторон упорно и жестко настаивает на своей позиции и не желает учитывать интересы другой стороны, когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы, стремится психологически подавить партнера, дискредитируя и унижая его. Такие конфликты приводят к негативным, часто разрушительным действиям, что приводит к резкому снижению эффективности работы группы или организации
	2) Деструктивные конфликты	Разногласия, которые затрагивают принципиальные стороны жизнедеятельности организации и ее членов, и разрешение этих разногласий помогает вывести организационную структуру и личность на новый, более высокий и эффективный уровень развития. Оппоненты не выходят за рамки этических норм, деловых отношений и разумных аргументов.
2.22	<i>Установите соответствия</i>	
	1) вертикальный карьерный рост	А)выражается в приросте зарплаты без повышения в должности при переходе на работу в другую организацию, занимающую более престижное положение на рынке
	2) горизонтальный карьерный рост	Б)происходит в одной компании путем перехода на более высокие должности
	3) диагональный карьерный рост	В)специалист постоянно поднимается вверх, переходя из одной компании в другую, с каждым переходом оказываясь на более высокой должности
2.23	<i>Установите соответствия</i>	
	Теории карьерного роста; их авторы	Необходимые для карьерного роста личностные характеристики

	1) Теория Дж. Л. Холэнда	Карьера в очень большой степени зависит от самооценки ("Я-концепции") сотрудников, а именно от представления о самих себе и своих способностях, которые являются первым фактором, определяющим профессиональное поведение
	2) Теория Э. Х. Шейна	техническая / функциональная компетентность; - управленческая компетентность, способности; - надежность и непоколебимость; - творческие способности и предприимчивость; - автономность и независимость. - готовность делать одолжения/ преданность; - самоотдача; - интеграция с образом жизни компании.
	3) Теория Д. Э. Супера	- реалистичность; - склонность к исследованиям; - мастерство; - общительность; - предприимчивость; - конвенциональность (способность договориться с другими, подчиняться решению группы).
2.24	Установите соответствия:	
	1) Структурированное интервью	А)Всем кандидатам на должность задают одни и те же вопросы
	2) Ситуационное интервью	Б)собеседование проходит в быстром темпе и вопросы всегда задаются про кого-то другого. Это делается для того, чтобы получить представление об истинном мнении и позиции кандидата. Идея основывается на представлении, что рассуждая "о других", люди гораздо охотнее выдают свои истинные мысли
	3) Проективное собеседование	В)На собеседовании кандидату предлагаются конкретные ситуации и попросят рассказать, что бы он делали в этом случае.
	4) Стрессовое собеседование	Г) методика расширенного собеседования + тестирование
	5) Групповое собеседование	Д)самый жесткий вид собеседований. Кандидата стараются всячески задевать и провоцировать. Необходимо быть готовым к провокационным вопросам и действиям.
	6) Assessment	Е)Собеседование на котором присутствует группа соискателей. Оно дает возможность не только узнать информацию об опыте кандидата, но и увидеть его взаимодействие в группе
2.25	Установите соответствия:	
	Кризисы профессионального становления	Возраст
	1) Кризис профессионального роста	А)65 — 80 лет
	2) Кризис профессиональной карьеры	Б)55 - 60 лет
	3) Кризис социально-профессиональной самоактуализации	В)38 — 55 лет
	4) Кризис угасания профессиональной деятельности	Г)30 — 38 лет
	5) Кризис социально-психологической адекватности	Д)23 — 30 лет
2.26	Установите соответствия:	
	Причины и источники профессиональных стрессов	
	1)Организационные факторы	А) неблагоприятный морально-психологический климат в коллективе, неразрешенные конфликты, отсутствие социальной поддержки
	2)Организационно-личностные факторы	Б)страх не справиться с работой; страх допустить ошибку; страх быть обойденным другими; страх потерять работу; страх потерять собственное Я.

	3)Организационно-производственные факторы	В) перегрузка или слишком малая рабочая нагрузка; конфликт ролей (возникает, если работнику предъявляют противоречивые требования); неопределенность ролей (работник не уверен в том, чего от него ожидают); неинтересная работа.
2.27	<i>В функциональном отношении стресс выражается общим адаптационным синдромом. Общий адаптационный синдром — это совокупность адаптационных реакций организма защитного характера на значительное по силе и продолжительности неблагоприятное воздействие. Установите соответствия между фазами и характеристиками общего адаптационного синдрома:</i>	
	Фазы общего адаптационного синдрома	Характеристика фаз общего адаптационного синдрома
	1) Реакция тревоги («фаза шока» 2) Фаза сопротивления (резистентности) 3) Фаза истощения	А) фаза, когда напряжением функционирования систем достигается приспособление организма к новым условиям; эта стадия позволяет организму успешно справляться с вызвавшими стресс воздействиями Б) сопротивление организма понижается, а затем включаются защитные механизмы; здесь проявляется срочная мобилизация защитных сил и ресурсов организма В) фаза, когда слишком затянувшаяся и чересчур интенсивная борьба приводит к снижению адаптационных возможностей организма и его способности сопротивляться разнообразным заболеваниям; на этой стадии выявляется несостоятельность защитных механизмов и нарастает нарушение согласованности жизненных функций.
Блок 3	Кейс-задания предполагают работу с предложенным текстом. После прочтения которого необходимо ответить на поставленные вопросы или выполнить задания	
3.1	Прочитайте пункт 1 статьи 2 Глобального этического кодекса туризма: Туризм - деятельность, чаще всего ассоциирующаяся с отдыхом, досугом, спортом и общением с культурой и природой, должен планироваться и практиковаться как привилегированное средство индивидуального и коллективного совершенствования; когда туризм практикуется с духовным раскрепощением, он становится уникальным фактором самообразования, терпимости и познания законных различий между народами и культурами и их разнообразия. http://excursovod-web.ru/globalnyiy-eticheskiy-koodeks-turizma/#ixzz5UALBeAuS Как вы понимаете это положение?	
3.2	Назовите качества, недопустимые для сотрудника туристической индустрии	
3.3	На сегодняшнее утро Вы для беседы вызвали подчиненного, который часто опаздывает на работу. Вы по стечению обстоятельств задержались дома, и пришли на работу с опозданием. Подчиненный ждет Вас. Как Вы поведете себя?	
3.4.	Приведите примеры по каждой из перечисленных схем формирования первого впечатления о человеке: 1) Фактор превосходства 2) Фактор привлекательности партнера 3) Фактор отношения к наблюдателю 4) Эффект ореола	
3.5.	Проанализируйте ситуацию манипулятивного поведения в коллективе, предложите выход из нее:	

	«Аня, ты не подменишь меня сегодня? У меня тут семейные обстоятельства такие... Уйти бы надо пораньше... А начальника я уже предупредила, он отпускает!» Такая ситуация между хранителями зала Юлей и Аней происходит регулярно. Юля никогда не предлагает Ане отработать за нее. При этом она так искренне расстраивается из-за своих «семейных обстоятельств», что у Ани не хватает духу ей отказать, и, входя в ее положение, она задерживается время от времени на 2 часа.
3.6	Приведите речевые обороты, которые характерны для эго-состояний 1) Родителя контролирующего 2) Родителя опекающего
3.7	Выберите цвета, которые не рекомендуются для мужского делового костюма: 1. Черный 2. Светло-серый 3. Темно-серый 4. Коричневый 5. Песочный 6. Бежевый 7. Темно-синий
3.8	Как вы считаете, допустимо ли в рабочем кабинете окружать себя фотографиями членов семьи и домашних любимцев?
3.9.	Расставьте ударения: латте, дамаст, глясе, тирамису, сливовый десерт, булгур, соус тартар, торты, бармен
3.10	Проанализируйте комплименты. Какие ошибки в них допущены? 1) У тебя такая милая кофточка, прям как у меня была года три назад 2) Вы – эрудит! 3) «Ты так хорошо разбираешься в алгебре. Тебе нужно поступать на физмат»
3.11	Исправьте ошибки в предложениях: 1) Я очень люблю кофе. Особенно эспрессо. Оно такое крепкое. Хотя, капучино тоже люблю. 2) Гости рассаживались по своим местам, ориентируясь по кавертным картам. 3) Они выпили на бродершафт. 4) Гости были слегка под шафе
3.12	Вам нужно пригласить на фуршет супружескую пару. Чье имя будет стоять в приглашении первым – мужа или жены?
3.13	Одним из первых обратил внимание на то, чем занимаются люди в эффективно работающих трудовых коллективах Раймонд Мередит Бельбин (британский теоретик управления). Он пришел к выводу, что в коллективах люди выполняют 8 основных ролей: координатор, генератор идей, энтузиаст, контролер-аналитик, искатель выгод, исполнитель, помощник, шлифовщик. Раскройте, в чем заключаются эти роли. Может ли один член коллектива выполнять несколько ролей? Выскажите свое мнение о теории Р. М. Бельбина
3.14	«Создавайте людям хорошую репутацию, которую они будут стараться оправдать». Проанализируйте вышеприведенное правило делового общения. Приведите пример ситуаций, демонстрирующих поведение в соответствии с данным правилом и с его нарушениями.
3.15	Подготовьте аргументированные ответы на следующие критические замечания: «Ты постоянно опаздываешь!» «От твоей безответственности одни проблемы»
3.16	Изобразите графически технологию подготовки выступлений Message House. Раскройте наполнение основных звеньев технологии

3.17	Раскройте смысл тактического приема ведения переговоров «принцип салями»
3.18	Раскройте основные правила ведения спора.
3.19	Проанализируйте ситуацию. Что вы посоветуете предпринять? Вслед за кратким выговором руководитель сказал работнику несколько приятных слов. Лицо работника, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора стало понятно, что критика, с которой руководитель начал разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора.
3.20	Перефразируйте приведенные ниже конфликтогенные категоричные утверждения: «Вы никогда не дослушиваете меня до конца!» «Вы всегда жалуетесь на объективные обстоятельства!» «Вы всегда оправдываетесь!»
3.21	Один из косвенных методов погашения конфликта является метод авансирования похвалой. Раскройте суть этого метода и приведите пример его использования.
3.22	Определите характеристики претендентов, которых целесообразно принять на должности А)Хранитель Б)экскурсовод При подготовке ответа учтите такие характеристики как: профессиональная подготовка (знания, умения), интеллектуальный уровень (потенциал человека, умение решать проблемы); склонности личности (артистизм, коммуникабельность, аналитические способности); личностные качества (темперамент, характер, тип личности); физические характеристики
3.23	Перед вами фрагмент резюме (пункты : Личные данные, цель и образование). Какие ошибки в нем допущены? ИВАНОВ ИВАН ИВАНОВИЧ 43 года Холост г. Москва Цель: Начальник отдела продвижения ООО «Альфа-Тур» Образование: 1984 – 1994 : Школа № 68 г. Москва 1994 – 1999 Московский государственный университет, специальность «Реклама», квалификация «Специалист в сфере рекламы и связей с общественностью» 2008 – Московский университет печати, курсы повышения квалификации «Туризм»
3.24	На собеседовании вам задали вопрос: «Можем ли мы поговорить с кем-то, кому вы не нравитесь?». Как следует поступить в такой ситуации?
3.25	Раскройте, в чем заключается феномен «болезни достижения» или «депрессии достижения»?
3.26	Порассуждайте о способах борьбы с профессиональными стрессами и мерах по их профилактике с позиции руководителя. Как должен вести себя руководитель, чтобы минимизировать уровень стрессов в коллективе?
3.27	Порассуждайте о способах преодоления кризиса профессиональных ожиданий.

**Лист-ответ
(для бланкового тестирования)**

Дисциплина

Этика деловых отношений

Группа

Ф.И.О. обучающегося

Код ТЗ	Вариант ответа (номер)	Пометка преподавателя
1.1		
1.2		
1.3		
1.4		
1.5		
1.6		
1.7		
1.8		
1.9		
1.10		
1.11		
1.12		
1.13		
1.14		
1.15		
1.15		
1.16		
1.17		
1.18		
1.19		
1.20		
1.21		
1.22		
1.23		
1.24		
1.25		
1.26		
1.27		
2.1		
2.2		
2.3		
2.4		
2.5		
2.6		
2.7		
2.8		
2.9		
2.10		
2.11		
2.12		
2.13		

2.14		
2.15		
2.15		
2.16		
2.17		
2.18		
2.19		
2.20		
2.21		
2.22		
2.23		
2.24		
2.25		
2.26		
2.27		
3.1		
3.2		
3.3		
3.4		
3.5		
3.6		
3.7		
3.8		
3.9		
3.10		
3.11		
3.12		
3.13		
3.14		
3.15		
3.15		
3.16		
3.17		
3.18		
3.19		
3.20		
3.21		
3.22		
3.23		
3.24		
3.25		
3.26		
3.27		

Дата

Преподаватель

/ _____ /

**4.МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ УМЕНИЙ И ВЛАДЕНИЙ
(ПРАКТИКО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ПЕРИОД ПРОВЕДЕНИЯ
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ)**

№ п/п	Темы практико-ориентированных заданий	Код компетенций
1	Этические нормы общения с коллегами, партнерами, клиентами. Глобальный туристический кодекс.	ПКО-1
2	Имидж делового человека	ПКО-1
3	Этикет и протокол деловых встреч.	ПКО-1
4	Правила поведения на деловых приемах.	ПКО-1
5	Комплименты и критика.	ПКО-1
6	Особенности общения с представителями других стран.	ПКО-1
7	Руководитель: роль в обеспечении эффективной работы организации	ПКО-1
8	Публичное выступление: особенности подготовки. Технология подготовки выступлений Message House	ПКО-1
9	Деловой телефонный разговор	ПКО-1
10	Собеседование при приеме на работу	ПКО-1

Материалы для выполнения практико-ориентированных заданий

1. Этические нормы общения с коллегами, партнерами, клиентами. Глобальный туристический кодекс.

Студент выполняет роль сотрудника туристического агентства и, опираясь на статью 1, п.2, 5, Глобального этического кодекса туризма, консультирует (по нормам поведения вопросы охраны и заботы окружающей среды) клиентов, выезжающих в следующие страны:

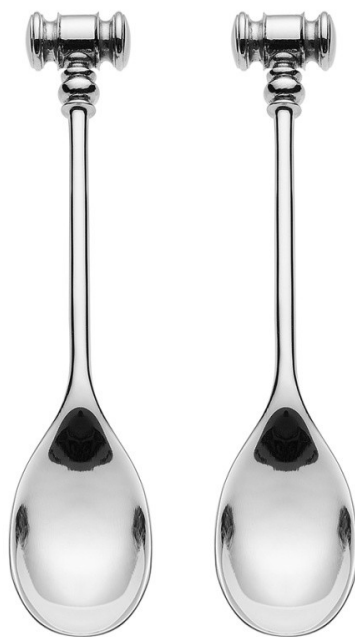
- Корея
- Бангладеш
- Бруней
- Великобритания
- Греция
- Иран
- Другие (на выбор)

2. Имидж делового человека.

Какие ошибки совершили девушки на изображении в создании своего делового стиля?



3. *Этикет и протокол деловых встреч*
Для чего предназначен этот прибор?



4. *Правила поведения на деловых приемах.*
Выберите верный вариант головного убора для посещения скачек на ипподроме.



5. *Комплименты и критика.*

Подготовьте аргументированные ответы на следующие критические замечания:
«Ты постоянно опаздываешь! От твоей безответственности одни проблемы»;
«Твой проект недоработан. Из-за тебя мы выглядим глупо перед заказчиками».

6. *Особенности общения с представителями других стран.*

Раскройте особенности общения с представителями а) мусульманских стран б) буддистских стран.

7. *Руководитель: роль в обеспечении эффективной работы организации*

«Вместо прямого приказа, задавайте человеку вопросы». Проанализируйте вышеприведенное правило делового общения. Приведите пример ситуаций, демонстрирующих поведение в соответствии с данным правилом и с его нарушениями.

8. *Публичное выступление: особенности подготовки. Технология подготовки выступлений Message House.*

Используя технологию «Message House», подготовьте импровизированное публичное выступление на 3 минуты, опираясь на следующую цитату:

«Цель обеда есть питание и цель супружества — семья» (Л. Н. Толстой)

9. *Деловой телефонный разговор*

Задание выполняется в паре. Участникам предлагается решить ряд конфликтную ситуацию при помощи правильно построенных телефонных переговоров. Задание выполняется сидя **спиной друг к другу**.

Роль 1: помощник руководителя фирмы «Исток» Плюшкин Е.К.

Ситуация: вам необходимо сегодня ехать смотреть дачу, о приобретении которой вы мечтаете. У вас есть отгулы, и вы хотите ими воспользоваться, но оформить все как следует, накануне вы не успели.

Дополнительная информация: вы не отличаетесь дисциплинированностью, и хотя работаете неплохо, у вас натянутые отношения с начальником фирмы «Исток» Ивановым С.Ф., вашим непосредственным руководителем. Несмотря на это, вчера он выписал вам премию. Вы не уверены, что вашу просьбу об отгуле Иванов С.Ф. не поймет превратно.

Задание: позвоните Иванову С.Ф. и, постарайтесь получить согласие на отгул.

Роль 2: начальник отдела рекламы фирмы «Исток» Иванов С.Ф.

Ситуация: через двадцать минут после начала рабочего дня раздается звонок по телефону от вашего помощника Плюшкина Е. К., который сообщает вам, что по семейным обстоятельствам не сможет сегодня выйти на работу.

Дополнительная информация: Плюшкин Е.К. не отличается дисциплинированностью. Кроме того, вы вчера выплатили ему премию, несмотря на недочеты его работы. Однако у него действительно имеются неиспользованные отгулы.

Задание: разработайте рациональную тактику телефонного разговора, помня, что хотя вы на него и сердиты за многое, но работник Плюшкин Е.Е. в принципе неплохой, а заменить его пока некем.

10. Собеседование при приеме на работу

Подготовьте ответы на вопросы собеседования: «Как я узнаю, что вы лучший кандидат?»; «Каковы Ваши слабые стороны?»

Лист изменений в ФОС по дисциплине

В ФОС по дисциплине внесены следующие изменения:

Учебный год	Реквизиты протокола Ученого сове- та	Номер раздела, подраздела	Содержание изменений и дополнений
2023/24	протокол № 8 от 29.05.2023	2,3	Внесены дополнения в тестовые задания
2024/25	протокол № 11 от 27.05.2024		Без изменений
2025/26	протокол № 8 от 26.05.2025		Доработка тестовых заданий
2026/27	протокол № 10 от 25.05.2026		Доработка тестовых заданий