**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ**

**ОРГАНИЗАЦИИ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Факультет | Документальных коммуникаций и туризма |
| 2 | Направление подготовки | Туризм |
| 3 | Наименование дисциплины | Профессиональная этика и этикет |
| 4 | Курс обучения | 4 |
|  | ФИО преподавателя | Кустова Мария Викторовна |
|  | Способ обратной связи с педагогом | специально организованная (закрытая) группа в социальной сети Вконтакте + электронная почта mvic2016@yandex.ru  Также будут проведены учебно-консультационные занятия в режиме он-лайн |
| 5 | Дополнительные материалы (файлы, ссылки на ресурсы и т.п.) | Будут предоставлены |
| 6 | Срок предоставления выполненного задания | Промежуточная аттестация |

**Инструкция для студентов по выполнению задания**

Все задания должны быть выполнены в полном объеме в соответствии с требованиями и в указанный срок (см. таблицу). В случае затруднения при выполнении задания Вы можете обратиться к преподавателю за консультацией, используя тот способ связи, который указан в таблице.

**Задания для группы 902**

**Задание 1 «Этикет деловой презентации в туризме»:** подготовить проект презентации нового туристического агентства.

Проект должен содержать следующие документы:

1. Название туристического агентства, описание его специализации, краткое описание территориального местонахождения
2. Список основных партнеров и конкурентов агентства
3. План подготовки презентации (с распределением основных функций организаторов во время подготовки и непосредственного проведения презентации)
4. Описание помещения, в котором будет проходить презентация
5. Описание оформления помещения, в котором будет проходить презентация.
6. Список оборудования и технических средств, необходимых для проведения презентации
7. Список приглашенных лиц
8. Текст приглашения (указать дресс-код, использовать аббревиатуры, содержащие ваши пожелания к прибытию гостей. Например: **R.S.V.P., S.t., C.t., и др.).**
9. **Программа презентации (с четким таймингом)**
10. Меню (с указанием формы приема: фуршет, коктейль, и т.п. Приложить схему расстановки столов)
11. Описание сувенирной и рекламной продукции, вручаемой гостям.

**Задание 2 «Управленческая этика»:** проанализировать предложенные ситуации, предоставить аргументированный разбор и свои предложения по их разрешению.

*Ситуация 1.* Вы обсуждаете с младшими руководителями своего подразделения вопрос, имеющий принципиальное значение. Тон разговора постоянно повышается. Появляется резкость в выражениях. На этом совещании находятся и несколько рядовых сотрудников. Что должен предпринять в этой ситуации старший руководитель?

*Ситуация 2.* 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?

*Ситуация 3.*Вы принимаете работников по личному вопросу. К Вам стал часто приходить сотрудник, который подробно и долго излагает свое недовольство обслуживанием в столовой, приемом в медпункте, обращением вахтеров. С каждым его приходом Вы убеждаетесь, что человек повторяется, не беспокоясь о том, что отнимает у Вас время, задерживает других посетителей. Что бы Вы предприняли на месте руководителя?

*Ситуация 4*. К Вам пришел рабочий с просьбой отпустить его с работы на день. Вы спрашиваете о цели. Оказывается, он хочет использовать этот день на поиски другого места работы. Его уход лишит ваш участок нужного и квалифицированного специалиста. Как бы Вы отреагировали на просьбу рабочего?

*Ситуация 5.* Вас назначили начальником отстающего участка. Вы изучили сложившуюся здесь обстановку и решили провести собрание. Надо подготовиться к выступлению перед ним. Как бы Вы построили свое выступление?

*Ситуация 6.*Вы – руководитель семинара. Один из слушателей говорит: «Все, что Вы сейчас рассказывали, не имеет отношения к практике, оторвано от жизни». Как вы ответите?

*Ситуация 7.* Идет собрание. Слова одного из подчиненных явно приятны Вам. Он хвалит Ваши организаторские способности, хватку, умение воодушевлять людей и т.д. При этом он приводит конкретные примеры. Как Вы будете реагировать на это выступление в своем заключительном слове?

*Ситуация 8.* Вы проводите совещание. Один из присутствующих, резко высказался против Вашего предложения, мотивируя свою точку зрения заботой об интересах коллектива. В душе Вы не уважаете этого человека, считаете его обыкновенным «критиканом», плохим работником. Как Вы будете реагировать на его выступление?