

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Тульский государственный университет»

Институт педагогики, физической культуры, спорта и туризма
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

Утверждено на заседании кафедры
«Туризм и индустрия гостеприимства»
«27» января 2022 г., протокол № 5

Заведующий кафедрой



И.Ю. Пономарева

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ
ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)
«Международный протокол и деловой этикет»**

**основной профессиональной образовательной программы
высшего образования – программы бакалавриата
по направлению подготовки
43.03.03 Гостиничное дело**

**с направленностью (профилем)
Гостиничная деятельность**

Формы обучения: очная, заочная

Идентификационный номер образовательной программы: 430303-01-22

Тула 2022 год

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ
фонда оценочных средств (оценочных материалов)

Разработчик:

Пономарева И.Ю., зав. каф. ТИГ,
канд. техн. наук, доцент,
профессор ТулГУ
(ФИО, должность, ученая степень, ученое звание)



(подпись)

1. Описание фонда оценочных средств (оценочных материалов)

Фонд оценочных средств (оценочные материалы) включает в себя контрольные задания и (или) вопросы, которые могут быть предложены обучающемуся в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю). Указанные контрольные задания и (или) вопросы позволяют оценить достижение обучающимся планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), установленных в соответствующей рабочей программе дисциплины (модуля), а также сформированность компетенций, установленных в соответствующей общей характеристике основной профессиональной образовательной программы.

Полные наименования компетенций и индикаторов их достижения представлены в общей характеристике основной профессиональной образовательной программы.

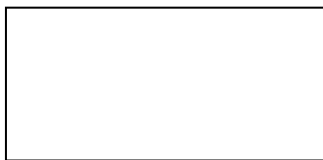
2. Оценочные средства (оценочные материалы) для проведения текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции УК-4 (контролируемый индикатор достижения компетенции УК-4.1)

1. Расстояние между собеседниками в пределах от 45 см до 1м 20 см:
 - а) личная зона;
 - б) социальная зона;
 - в) интимная зона;
 - г) общественная зона;
 - д) сверхинтимная зона.
2. Самым почетным местом в личном автомобиле, где водитель – член встречающей делегации, будет место:
 - а) сзади справа по ходу движения автомобиля;
 - б) сзади слева по ходу движения автомобиля;
 - в) место рядом с водителем;
 - г) любое из вышеперечисленных.
3. Продолжительность протокольного визита:
 - а) 1 час – 1, 5 часа;
 - б) 2 – 3 часа;
 - в) 40 минут – 1 час;
 - г) 20 – 30 минут.
4. Позиция, которую лицо В занимает относительно лица А на приведенном ниже рисунке:

А

В



- а) делового взаимодействия (для выработки общих решений);
 - б) углового расположения (для непринужденной, дружеской беседы);
 - в) конкурирующе-оборонительная, вызывающая атмосферу соперничества;
 - г) независимая, свидетельствующая об отсутствии заинтересованности.
5. После окончания переговоров глава принимающей стороны провожает гостей:
 - а) до дверей помещения, где проводились переговоры;
 - б) до вестибюля;
 - в) до лифта или лестницы;
 - г) до машины, поезда или самолета.

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции УК-5 (контролируемый индикатор достижения компетенции УК-5.1)

1. При встрече иностранной делегации первым представляется:
 - а) глава прибывшей делегации;
 - б) глава принимающей делегации;
 - в) член прибывшей делегации, занимающий наиболее высокое положение;
 - г) член принимающей делегации, занимающий наиболее высокое положение.
2. Среднее расстояния при разговоре с собеседником предпочитают:
 - а) арабы;
 - б) японцы;
 - в) немцы;
 - г) англичане;
 - д) шведы.
3. Проведение по зубам ногтем большого пальца в Иордании означает:
 - а) ноль;
 - б) деньги;
 - в) извинение;
 - г) ограничение финансовых возможностей.
4. Во всех странах Ближнего Востока три пальца, сложенные в «щепотку» и повернутые вверх означают просьбу:
 - а) приблизиться, подойти;
 - б) показать документы;
 - в) не торопиться, подождать минутку;
 - г) принять подарок.
5. В процессе ведения переговоров необходимо следовать правилам протокола и вежливости:
 - а) принятым в стране, из которой прибыли гости;
 - б) принятым в большинстве европейских стран;
 - в) принятым в стране проведения переговоров;
 - г) удобным для каждого из участников переговоров.

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции УК-4 (контролируемый индикатор достижения компетенции УК-4.2)

1. В России визитные карточки впервые появились:
 - а) в допетровские времена;
 - б) в период правления Петра I;
 - в) во времена правления Екатерины II;
 - г) в начале XX века.
2. Стандартный размер визитной карточки:
 - а) 6 x 10 см;
 - б) 5 x 9 см;
 - в) 10 x 12 см;
 - г) 3 x 4 см.
3. При оформлении визитной карточки самым крупным шрифтом будет шрифт, используемый при написании:
 - а) имени владельца карточки;
 - б) организации, в которой работает владелец карточки;
 - в) должности владельца карточки;
 - г) прочих реквизитов.
4. При первом знакомстве с иностранным партнером:
 - а) карточку всегда вручают двумя руками с поклоном;
 - б) карточку вручают так, чтобы партнер мог прочитать имя;
 - в) карточку вручают развернутой произвольно, но при этом произносят свое имя вслух;
 - г) карточку передают партнеру в удобном для чтения положении и при этом вслух произносят свое имя.

5. Обязательная смена визитной карточки необходима в случае:

- а) изменения должности владельца;
- б) изменения телефона владельца;
- в) изменения места жительства владельца.

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции УК-5 (контролируемый индикатор достижения компетенции УК-5.2)

1. Представители какой из перечисленных национальностей внесли в практику делового общения значительный элемент демократизма и прагматизма?

- а) французы;
- б) англичане;
- в) итальянцы;
- г) американцы;
- д) испанцы;
- е) немцы;
- ж) шведы;
- з) японцы;
- и) корейцы;
- к) китайцы;
- л) представители арабских стран.

2. Представители какой из перечисленных национальностей отличаются трудолюбием, прилежанием, пунктуальностью, бережливостью, расчетливостью и т.д.?

- а) французы;
- б) англичане;
- в) итальянцы;
- г) американцы;
- д) испанцы;
- е) немцы;
- ж) венгры;
- з) японцы;
- и) корейцы;
- к) китайцы.

3. Представители какой из перечисленных национальностей включают в состав своей делегации большое количество экспертов?

- а) французы;
- б) англичане;
- в) итальянцы;
- г) американцы;
- д) испанцы;
- е) немцы;
- ж) венгры;
- з) японцы;
- и) корейцы;
- к) китайцы.

4. Представители какой из перечисленных национальностей считают, что самое главное для любого человека – это индивидуальность и права личности?

- а) французы;
- б) англичане;
- в) итальянцы;
- г) американцы;
- д) испанцы;
- е) немцы;
- ж) венгры;
- з) японцы;
- и) корейцы;
- к) китайцы;
- л) представители арабских стран.

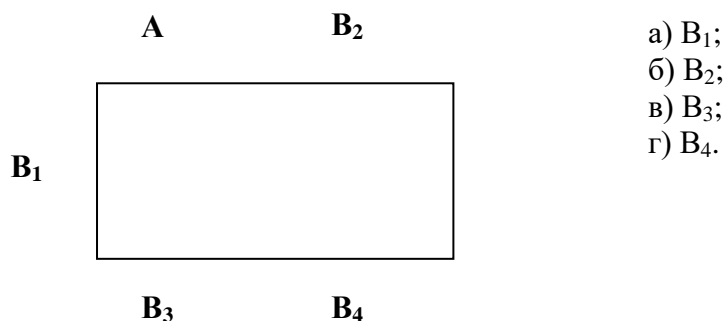
5. С представителями какой из перечисленных национальностей для установления деловых контактов необходимо иметь при себе несколько копий своего CV?

- а) с французами;
- б) с англичанами;
- в) с итальянцами;
- г) с американцами;
- д) с испанцами;
- е) с немцами;
- ж) с венграми;
- з) с японцами;
- и) с корейцами;
- к) с китайцами;
- л) с представителями арабских стран.

3. Оценочные средства (оценочные материалы) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции УК-4 (контролируемый индикатор достижения компетенции УК-4.1)

1. В процессе встречи делегации цветы вручает:
 - а) глава прибывшей делегации супруге главы встречающей делегации;
 - б) глава прибывшей делегации всем дамам, приехавшим для встречи делегации;
 - в) глава принимающей делегации супруге главы прибывшей делегации;
 - г) глава принимающей стороны всем дамам, входящим в состав иностранной делегации или прибывшим вместе с делегацией.
2. Если на визит вежливости почетный гость прибыл вместе с дамой, то, согласно протоколу, они располагаются следующим образом:
 - а) по правую руку от хозяина кабинета – дама, по левую руку – главный гость; переводчик сидит произвольно;
 - б) по правую руку от хозяина кабинета – главный гость, по левую руку – переводчик; дама располагается произвольно;
 - в) по правую руку от хозяина кабинета – дама, за ней – главный гость; переводчик располагается по левую руку от хозяина кабинета;
 - г) по правую руку от хозяина кабинета – главный гость, по левую руку – дама; переводчик сидит произвольно.
3. Оптимальные дни для проведения переговоров:
 - а) понедельник;
 - б) вторник;
 - в) среда;
 - г) четверг;
 - д) пятница;
 - е) суббота;
 - ж) воскресенье.
4. Если в переговорах участвует больше двух сторон:
 - а) они рассаживаются по алфавиту по часовой стрелке;
 - б) они рассаживаются по алфавиту против часовой стрелке;
 - в) они рассаживаются по группам, чередуя в каждой представителей сторон;
 - г) они рассаживаются произвольно.
5. Какое положение, как правило, лицо В занимает относительно лица А, если он не желает контактировать за столом (например, в читальном зале, если нет свободных столов)



- а) B₁;
- б) B₂;
- в) B₃;
- г) B₄.

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции УК-5 (контролируемый индикатор достижения компетенции УК-5.1)

1. При рассадке в автомобиле глава принимающей стороны будет занимать место:
 - а) сзади справа по ходу движения автомобиля;

- б) сзади слева по ходу движения автомобиля;
 - в) место рядом с водителем;
 - г) займет свободное место после того, как сядут все остальные члены делегации.
2. Продолжительность протокольного визита:
- а) 1 час – 1, 5 часа;
 - б) 2 – 3 часа;
 - в) 40 минут – 1 час;
 - г) 20 – 30 минут.
3. Оптимальное время проведения переговоров:
- а) 7 – 9 часов утра;
 - б) за час до обеда;
 - в) через полчаса – час после обеда;
 - г) через полчаса – час после ужина.
4. Прием «салями» при ведении переговоров означает следующее:
- а) видя, что партнер соглашается с вносимыми предложениями, выдвигают все новые и новые;
 - б) если партнер не соглашается с вашими предложениями, вы уходите с переговоров;
 - в) демонстрируется, крайняя заинтересованность в решении какого-либо вопроса, хотя на самом деле этот вопрос является второстепенным;
 - г) информация о собственных интересах, оценках и т.д. дается очень маленькими порциями, заставляя тем самым партнера первым «раскрыть свои карты».
5. Расстояние между собеседниками свыше 3 м 60 см:
- а) личная зона;
 - б) социальная зона;
 - в) интимная зона;
 - г) общественная зона;
 - д) сверхинтимная зона.

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции УК-4 (контролируемый индикатор достижения компетенции УК-4.2)

1. Надпись на визитных карточках, используемая для поздравления партнера с Новым Годом:
 - а) p.p.c.;
 - б) p.f.n.a.;
 - в) p.f.;
 - г) p.g.;
 - д) p.p.;
 - е) p.c.
2. Надпись на визитных карточках, используемая для выражения соболезнования:
 - а) p.p.c.;
 - б) p.f.n.a.;
 - в) p.f.;
 - г) p.g.;
 - д) p.p.;
 - е) p.c.
3. Надпись на визитных карточках, используемая для выражения благодарности:
 - а) p.p.c.;
 - б) p.f.n.a.;
 - в) p.f.;
 - г) p.g.;
 - д) p.p.;
 - е) p.c.

4. Надпись на визитных карточках, позволяющая проститься с партнером, например, при окончательном отъезде из страны:

- а) p.p.c.;
- б) p.f.n.a.;
- в) p.f.;
- г) p.g.;
- д) p.p.;
- е) p.c.

5. Обязательная смена визитной карточки необходима в случае:

- а) изменения должности владельца;
- б) изменения телефона владельца;
- в) изменения места жительства владельца.

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции УК-5 (контролируемый индикатор достижения компетенции УК-5.2)

1. Считают, что самое главное для любого человека – это индивидуальность и права личности:

- а) французы.
- б) англичане.
- в) итальянцы.
- г) американцы.
- д) испанцы.
- е) немцы.

2. Произносят «кан пей», поднимая бокал:

- а) французы.
- б) англичане.
- в) китайцы.
- г) американцы.
- д) испанцы.
- е) немцы.

3. Язык, который долгое время был языком дипломатической переписки и дипломатического общения:

- а) французский.
- б) английский.
- в) итальянский.
- г) немецкий.
- д) японский.

4. Присущи такие черты, как сдержанность, склонность к недосказанности, щепетильность:

- а) французам.
- б) англичанам.
- в) итальянцам.
- г) американцам.
- д) испанцам.
- е) немцам.

5. Лучше поговорят о погоде, чем сделают паузу в беседе:

- а) французы.
- б) англичане.
- в) итальянцы.
- г) американцы.
- д) испанцы.
- е) немцы.

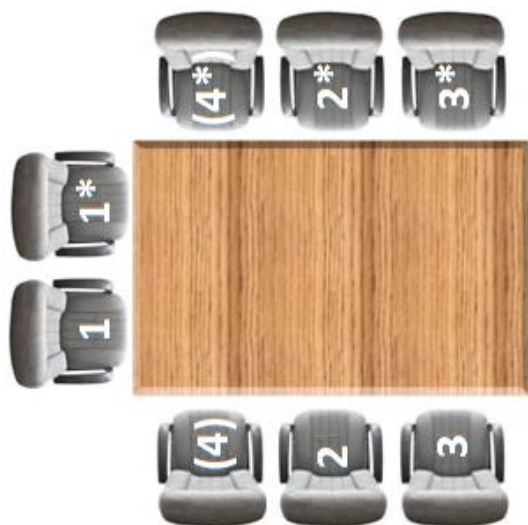
Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции УК-4 (контролируемый индикатор достижения компетенции УК-4.3)

1. На представленном рисунке изображена схема рассадки



- а) на визите вежливости, если гость прибыл с супругой;
- б) за столом переговоров, когда главы делегаций сидят напротив друг друга;
- в) на торжественном приеме, когда хозяин и хозяйка сидят за торцевой частью стола;
- г) на торжественном приеме, когда хозяин и хозяйка сидят на торцевых частях стола;
- д) за столом переговоров, когда главы делегаций сидят во главе стола;
- е) на торжественном приеме, когда хозяин и хозяйка сидят по центру стола напротив друг друга.

2. На представленном рисунке изображена схема рассадки



- а) на визите вежливости, если гость прибыл с супругой;
- б) за столом переговоров, когда главы делегаций сидят напротив друг друга;
- в) на торжественном приеме, когда хозяин и хозяйка сидят за торцевой частью стола;
- г) на визите вежливости, если гость прибыл без супруги;
- д) за столом переговоров, когда главы делегаций сидят во главе стола;
- е) на торжественном приеме, когда хозяин и хозяйка сидят по центру стола напротив друг друга.

3. Найдите верный вариант комментария по расположению реквизитов на представленной визитной карточке:



- а) неверно расположен реквизит «Наименование организации»;
 - б) неверно расположен реквизит «Имя владельца карточки»;
 - в) неверно расположен реквизит «Логотип организации»;
 - г) неверно расположен реквизит «Должность владельца карточки»;
 - д) неверно расположен реквизит «Контактные данные владельца карточки»;
 - е) все реквизиты расположены верно.
4. Проанализируйте макет визитной карточки и укажите верный комментарий:



- а) неверно расположен реквизит «Наименование организации»;
 - б) неверно расположен реквизит «Имя владельца карточки»;
 - в) неверно расположен реквизит «Логотип организации»;
 - г) неверно расположен реквизит «Должность владельца карточки»;
 - д) неверно расположен реквизит «Контактные данные владельца карточки»;
 - е) все реквизиты расположены верно.
5. Проанализируйте макет визитной карточки и укажите верный комментарий:



- а) неверно расположен реквизит «Наименование организации»;
- б) неверно расположен реквизит «Имя владельца карточки»;
- в) неверно расположен реквизит «Логотип организации»;
- г) неверно расположен реквизит «Должность владельца карточки»;
- д) неверно расположен реквизит «Контактные данные владельца карточки»;
- е) все реквизиты расположены верно.

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции УК-5 (контролируемый индикатор достижения компетенции УК-5.3)

1. Приведите схему рассадки за столом переговоров (главы делегаций сидят во главе стола) делегаций, имеющих состав:

Прибывшая делегация:

- 1 – глава делегации, руководитель организации;
- 2 – зам. по финансовым вопросам;
- (3) – зам по юридическим вопросам;
- (4) – главный инженер;
- (5) – переводчик.

Принимающая делегация:

- 1* – глава делегации, руководитель организации;
- (2*) – зам. по финансовым вопросам;
- (3*) – зам по юридическим вопросам;
- 4* – главный инженер;
- 5* – переводчик.

2. Приведите схему рассадки за столом переговоров (главы делегаций сидят по центру стола напротив друг друга) делегаций, имеющих состав:

Прибывшая делегация:

- 1 – глава делегации, руководитель организации;
- 2 – зам. по финансовым вопросам;
- (3) – зам по юридическим вопросам;
- 4 – главный инженер;
- 5 – переводчик.

Принимающая делегация:

- 1* – глава делегации, руководитель организации;
- (2*) – зам. по финансовым вопросам;
- 3* – зам по юридическим вопросам;
- 4* – главный инженер;
- (5*) – переводчик.

3. На представленном рисунке изображена схема рассадки



- а) на визите вежливости, если гость прибыл с супругой;
- б) за столом переговоров, когда главы делегаций сидят напротив друг друга;
- в) на торжественном приеме, когда хозяин и хозяйка сидят за торцевой частью стола;
- г) на визите вежливости, если гость прибыл со своим переводчиком;
- д) на визите вежливости, когда гость прибыл один;
- е) на торжественном приеме, когда хозяин и хозяйка сидят по центру стола напротив друг друга.

4. Приведите схему рассадки за столом переговоров (главы делегаций сидят по центру стола напротив друг друга) делегаций, имеющих состав:

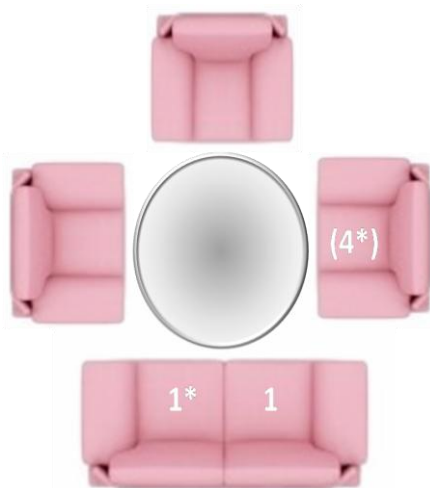
Прибывшая делегация:

- 1 – глава делегации, руководитель организации;
- 2 – зам. по финансовым вопросам;
- (3) – зам по юридическим вопросам;
- (4) – главный инженер;
- (5) – переводчик.

Принимающая делегация:

- 1* – глава делегации, руководитель организации;
- (2*) – зам. по финансовым вопросам;
- (3*) – зам по юридическим вопросам;
- 4* – главный инженер;
- 5* – переводчик.

5. На представленном рисунке изображена схема рассадки



- а) на визите вежливости, если гость прибыл с супругой;
- б) за столом переговоров, когда главы делегаций сидят напротив друг друга;
- в) на торжественном приеме, когда хозяин и хозяйка сидят за торцевой частью стола;
- г) на визите вежливости, если гость прибыл один;
- д) на визите вежливости, когда гость прибыл со своим переводчиком;
- е) на торжественном приеме, когда хозяин и хозяйка сидят по центру стола напротив друг друга.

4. Оценочные средства (оценочные материалы) для проведения промежуточной аттестации обучающихся (защиты курсовой работы (проекта)) по дисциплине (модулю)

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции УК-4 (контролируемый индикатор достижения компетенции УК-4.3)

1. Вы разрабатываете меню для торжественного приема, в котором будут подаваться только овощные, рыбные блюда и блюда из морепродуктов. Какой напиток будет предпочтительнее использовать в качестве аперитива:
 - а) сухое шампанское;
 - б) полусладкое шампанское;
 - в) белое сухое вино;
 - г) красное сухое вино;
 - д) коньяк;
 - е) виски;
 - ж) десертное вино.
2. Какие темы для бесед за столом на деловом приеме являются нежелательными:
 - а) политика;
 - б) религия;
 - в) местные достопримечательности;
 - г) национальная кухня.
3. Вам предстоит явиться на торжественный прием во фраке, согласно указанному в приглашении дресс-коду. Что несовместимо с такой формой одежды:
 - а) брюки с одной шелковой полоской по бокам;
 - б) брюки с двойными шелковыми полосками по бокам;
 - в) черные лакированные туфли;
 - г) наручные часы;
 - д) карманные часы на цепочке;
 - е) белый галстук-бабочка;
 - ж) черный галстук-бабочка.
4. При обмене визитными карточками Вы не очень четко разобрали как произносится имя Вашего собеседника. Как поступить в такой ситуации?
5. Вам предстоит ехать в аэропорт встречать делегацию, в составе которой есть дама. Нужно ли покупать цветы для этой встречи? Если да, то какой букет и в какой упаковке будет уместным?

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции УК-5 (контролируемый индикатор достижения компетенции УК-5.3)

1. В компанию приезжает иностранная делегация из Германии с деловым визитом на пять дней. Опишите общую программу пребывания по дням (основные мероприятия). Что будет запланировано на вечер четвертого дня?

2. В компанию приезжает иностранная делегация из Великобритании с деловым визитом на пять дней. В какое время в программе пребывания следует запланировать протокольный визит? Каким образом он должен быть прописан в общей программе пребывания? Где и как должен проходить?

3. В компанию приезжает иностранная делегация из Китая с деловым визитом на пять дней. Какая культурная программа будет предпочтительна для гостей из этой страны? Опишите мероприятия культурной программы по дням пребывания.

4. В компанию приезжает иностранная делегация из Индии с деловым визитом на пять дней. В какое время следует запланировать торжественный прием «Обед»? Кого следует пригласить на прием (помимо членов делегации)? Что целесообразно включить в меню торжественного приема? Какие блюда не следует подавать к столу?

5. В компанию приезжает иностранная делегация из Италии на пять дней. В какие дни будет проходить деловая часть визита? Как должен быть организован переговорный процесс? Когда и как должен состояться обмен визитными карточками? Что необходимо сделать, после того, как Вам были вручены визитные карточки гостей?