


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)
«Кросс-культурные аспекты индустрии гостеприимства»**

**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:

Харитонов В.С., доц. каф. ТИГ,
канд. филол. наук
(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 ПК-8 (контролируемый индикатор достижения компетенции ПК-8.1)

1. Выберите верное определение понятию «культура».
 - а) достижения в области искусства
 - б) литературное наследие нации, народа
 - в) совокупность ценностей и норм данного общества
 - г) закрепленные временем традиции, нормы этикета
2. Выберите верное определение термину *политеизм*.
 - а) вера в одного бога
 - б) вера в трех богов
 - в) вера в большое количество богов
 - г) выбор животного в качестве объекта поклонения
3. Эта религия ввела определенный запрет на изображение живых существ:
 - а) христианство
 - б) индуизм
 - в) буддизм
 - г) ислам
4. В искусстве этой цивилизации черный цвет имел положительную коннотацию (значение):
 - а) Древний Египет
 - б) Древняя Греция
 - в) Древняя Индия
 - г) Древний Рим
5. Родиной оформленного законодательно демократического правления считается:
 - а) Древний Китай
 - б) Древняя Греция
 - в) Древний Египет
 - г) Древний Рим
6. В правлении Древнего Рима был найден компромисс между патрициями и плебеями. Интересы плебса в сенате представлял:
 - а) консул
 - б) понтифик
 - в) трибун
 - г) квестор
7. Эта этическая система предполагала перенесение семейных принципов на государст-

венное устройство, культ традиций, особое значение культурного багажа государственного деятеля:

- а) буддизм
- б) конфуцианство
- в) даосизм
- г) синтоизм

8. В этой стране сохранилась система деления общества на достаточно замкнутые страты (социальные группы):

- а) Индия
- б) Китай
- в) Япония
- г) Монголия

9. В этой стране принято считать, что наказывать детей – это и право и обязанность родителей?

- а) Британия
- б) Япония
- в) в Италии
- г) США

10. Какой город с XVIII в. является «столицей вкуса», главным законодателем моды:

- а) Лондон
- б) Париж
- в) Санкт-Петербург
- г) Нью-Йорк

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ПК-8 (контролируемый индикатор достижения компетенции ПК-8.2)

1. Цели коммуникации:

- а) сокрытие информации, её кодирование, обмен опытом
- б) не допущение раскрытия принимаемых решений
- в) обмен и передача информации, обмен эмоциями, обмен опытом
- г) средство, с помощью которого сообщение передаётся от источника к получателю.

2. Стереотипы – это ...

- а) индивидуальная интерпретация событий и явлений, опирающаяся на устоявшиеся привычки и шаблоны
 - б) нестандартные методы оценки событий
 - в) устойчивые сложившиеся упрощенные образы или оценки явлений, сформированные на основе предшествующего опыта социального взаимодействия
 - г) выражение превосходства своей этнической группы над другими
- это активизация профессиональных и коммуникативных навыков сотрудников, определяемая синергическим эффектом межкультурного взаимодействия.

3. Доминирование в обществе традиционных мужских ценностей, таких как успех, деньги, материальные ценности:

- а) модернизация
- б) маскулинизм
- в) мотивация
- г) натурализм

4. Межкультурная коммуникация – это:

- а) совокупность разнообразных форм отношений при проведении спортивных мероприятий
- б) совокупность методов и способов ведения бизнеса и воздействия на партнёров с целью получения прибыли

- в) отношение людей к событиям и фактам социальной действительности и их оценка
 - г) совокупность разнообразных форм отношений и общения между индивидами и группами, принадлежащими к разным культурам
5. Социокультурная идентичность – это:
- а) осознание человеком своей принадлежности к определённой социальной общности как носительнице конкретной культуры
 - б) формирование эстетических понятий, оценок, суждений, идеалов, потребностей
 - в) это черты, присущие всем без исключения культурам
 - г) форма существования общества, состоящего из различных взаимосвязанных этнических общностей
6. Дайте определение понятию «толерантность». Как она должна проявляться в гостиничном бизнесе.
7. Кратко охарактеризуйте особенности гостиничных цепей одной из западных стран.
8. Кратко охарактеризуйте особенности гостиничных цепей одной из восточных стран.
9. Какие из гостиничных предприятий России ориентированы на иностранных клиентов? Как это проявляется в организации гостиничного дела?
10. Охарактеризуйте систему гостиничных услуг в одном из центров мирового туризма (предпочтительнее характеристика монокультурного объекта).

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ПК-8 (контролируемый индикатор достижения компетенции ПК-8.3)

1. Какую роль играет правильно выбранный дресс-код в гостиничном деле? Приведите примеры удачного и неудачного дресс-кода.
2. Какие межличностные зоны общения вы знаете? Как их несоблюдение может негативно влиять на обслуживание клиента в гостиничном деле?
3. Назовите средства невербальной коммуникации. Какое значение они имеют в обслуживании клиентов гостиничного предприятия?
4. Приведите примеры многозначных жестов? Какие из них надо использовать с осторожностью, а какие полностью исключить из коммуникации?
5. Что характерно для традиционного меню народов Западной Европы? Приведите несколько конкретных примеров.
6. Что характерно для традиционного меню народов мусульманского мира? Приведите несколько конкретных примеров.
7. Что характерно для традиционного меню США и народов Латинской Америки? Приведите несколько конкретных примеров.
8. Чем отличаются формы отношений между мужчиной и женщиной в странах Запада и Востока? Приведите конкретные примеры.
9. Как интерьер гостиничного предприятия может соотноситься с национальными особенностями клиента?
10. Как интерьер отдельного гостиничного номера может соотноситься с национальными особенностями клиента?

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

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ПК-8 (контролируемый индикатор достижения компетенции ПК-8.1)

1. Какие компетенции и качества человека не включаются в понятие так называемого межкультурного интеллекта?
 - а) знание специфики культур, с которыми приходится взаимодействовать
 - б) мотивация и желание изучать другие культуры

в) готовность и умение осознанно менять свое поведение

г) готовность легко изменить свои глубинные ценности

2. Выделите одно верное суждение:

а) На деловую культуру конкретной страны не влияют ее история, доминирующие религиозные верования и даже специфика ее климата.

б) Деловую культуру другой страны не следует осуждать, высмеивать, также стоит избегать по отношению к ней оценочных критических суждений.

в) То, как люди выражают свои эмоции, никак не связано со спецификой той страны, где они родились и учились, степень эмоциональности – это врожденное.

г) Идиомы и юмор в международном общении всегда полезны и позволяют сблизить взаимодействующие стороны, выстроить позитивные отношения между ними.

3. Выделите одно верное суждение:

а) Истинный смысл произносимого жителями других держав искажается часто за счет использования ими идиоматических выражений и интонационных вариаций.

б) Национальная культурная специфика в основном передается человеку во время получения им высшего образования и первых лет трудовой деятельности.

в) Ключевые проблемы, приводящие к межкультурным проблемам, – это полицентризм, либеральность нашего восприятия и жаргонизация речи.

г) При коммуникации мексиканцы и арабы будут всегда стремиться увеличить дистанцию между ее участниками.

4. Специфика национальной деловой культуры зависит от:

а) особенностей климата страны.

б) уровня образования большинства населения в стране.

в) разделяемых большинством населения религиозных верований.

г) формата государства (монархия, демократия или др.)

д) уровня экономического развития страны.

5. Что за явление описывает следующее определение: «Эмоциональный дискомфорт, состояние растерянности и беспомощности, вызванное столкновением с другой культурой, незнакомым местом, потерей привычных ценностных ориентиров»:

а) кросс-культурный шок

б) ностальгия

в) психологическая атака

г) стресс, вызванный разочарованием в уровне предлагаемых услуг

6. Использование открытых офисов характерно для этой страны:

а) Россия

б) Финляндия

в) США

г) Франция

7. Типичной высококонтекстной культурой является культура этой страны:

а) Россия

б) Япония

в) США

г) Франция

8. Типичной низкоконтекстной культурой является:

а) Китай

б) Мексика

в) США

г) Англия

9. Традиционализм наиболее присущ представителям этой страны:

а) США

б) Канада

в) Белоруссия

г) Англия

10. Индивидуальная активность, напористость, предприимчивость наиболее присущи представителям этой страны:

а) Чехия

б) Польша

в) Канада

г) США

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ПК-8 (контролируемый индикатор достижения компетенции ПК-8.2)

1. Активизация профессиональных и коммуникативных навыков сотрудников, определяемая синергическим (умноженным) эффектом межкультурного взаимодействия:

а) ротация

б) мотивация

в) вербализация

г) персонализация

2. Кросс-культурный менеджмент изучает:

а) особенности национальных культур

б) традиционный деловой этикет

в) поведение людей, представляющих разные культуры и работающих вместе в одной организационной среде

г) специфику документооборота

3. Выражение «окна Овертона» означает:

а) отбрасывание сомнительных версий

б) законченность какого-либо действия

в) сосуществование взаимоисключающих компонентов

г) определенные рамки взаимодействия, обсуждения вопросов

4. Какой компонент НЕ входит в понятие «невербальная коммуникация»:

а) прикосновение

б) движение в пространстве

в) письменное послание

г) походка и поза

5. Какой из принципов не входит в систему правил делового этикета:

а) принцип приоритета старшего

б) принцип выгоды общения

в) принцип эстетики

г) принцип приоритета женщины

6. Приведите примеры удачной коммуникации из произведений русской классической литературы.

7. Приведите примеры неудачной коммуникации из произведений русской классической литературы.

8. В чем особенность менталитета большинства жителей США? Приведите конкретные примеры.

9. В чем особенность менталитета большинства жителей мусульманских стран? Приведите конкретные примеры.

10. В чем особенность менталитета большинства жителей Западной Европы? Приведите конкретные примеры.

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ПК-8 (контролируемый индикатор достижения компетенции ПК-8.3)

1. Дайте краткие сведения об историко-культурном развитии одной из стран (регионов) Западной Европы. Как эту информацию можно использовать в ведении гостиничного дела?
2. Дайте краткие сведения об историко-культурном развитии одной из стран (регионов) исламского мира. Как эту информацию можно использовать в ведении гостиничного дела?
3. Дайте краткие сведения об историко-культурном развитии одной из стран (регионов) Латинской Америки. Как эту информацию можно использовать в ведении гостиничного дела?
4. Дайте краткие сведения об историко-культурном развитии США. Как эту информацию можно использовать в ведении гостиничного дела?
5. Что общего в менталитете россиян и европейцев? Как это можно использовать в гостиничном бизнесе?
6. В чем разница в менталитете европейских и азиатских народов? Что нужно учитывать для успешного ведения гостиничного бизнеса?
7. Приведите примеры того, как в гостиничной индустрии Европы учитываются кросс-культурные аспекты.
8. Приведите примеры того, как в гостиничной индустрии мира учитываются кросс-культурные аспекты.
9. Приведите примеры того, как в гостиничной индустрии современной России учитываются кросс-культурные аспекты.
10. Охарактеризуйте одно из гостиничных предприятий региона. Как в его организации учтены кросс-культурные аспекты?