

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)
«Деловой этикет и культура межличностного общения экскурсовода»**

**основной профессиональной образовательной программы
высшего образования – программы магистратуры
по направлению подготовки
43.04.02 Туризм**

с направленностью (профилем)
Проектирование экскурсионных услуг

Форма обучения: очная

Идентификационный номер образовательной программы: 430402-02-22

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)

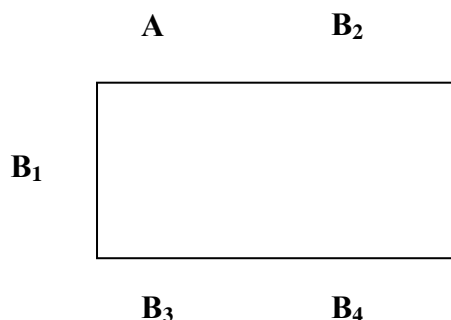
Фонд оценочных средств (оценочные материалы) включает в себя контрольные задания и (или) вопросы, которые могут быть предложены обучающемуся в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю). Указанные контрольные задания и (или) вопросы позволяют оценить достижение 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 ПК-7 (контролируемый индикатор достижения компетенции ПК-7.1)

1. Самым почетным местом в служебном автомобиле 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.
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. 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.
4. Какое положение необходимо занять лицу В относительно лица А, если предстоит совместная работа за столом над проектом

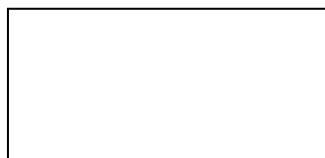


- а) В₁;
- б) В₂;
- в) В₃;
- г) В₄.

5. Фразы, недопустимые в деловом телефонном этикете:

- а) «Мы не можем этого сделать!»;
 - б) «Все обедают»;
 - в) «У Вас есть время для продолжения разговора?»;
 - г) «Вы должны!».
6. Как влияет темперамент экскурсовода-сангвиника на процесс ведения экскурсии:
- а) используется достаточно быстрый темп речи, присутствует частая смена настроения и быстрая реакция на действия экскурсантов;
 - б) характеры торопливость в рассказе, вспыльчивость, неуравновешенность, обидчивость;
 - в) замедленный темп речи и реакция на действия экскурсантов, однообразные жесты и мимика.
7. К какому типу относятся экскурсанты, которым тема экскурсии очень интересна и которые стремятся получить необходимую им информацию:
- а) к конструктивному;
 - б) сверхактивному;
 - в) соглашательскому;
 - г) поверхностному;
 - д) конфликтному.
8. При обслуживании лиц с ограниченными возможностями здоровья необходимо придерживаться следующих правил:
- а) обслуживающий персонал предприятий индустрии туризма должен признавать все права лиц с ограниченными возможностями как потребителей туристских услуг, оказывать им все виды информационной помощи;
 - б) при взаимодействии с туристом, имеющим особые психосоматические потребности, клиент должен рассматриваться, прежде всего, как личность с присущими ей особенностями характера и поведения, потребностями, обусловленными определенными нарушениями;
 - в) межличностная коммуникация туроператоров должна быть направлена на обеспечение социально-культурной экологической составляющей предоставления туристской услуги.
9. 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.
10. Какой подход во взаимодействии личности клиента с личностями обслуживающего персонала в туризме предполагает, что клиент – это любой человек, которому нужна поддержка и который имеет нереализованные потребности:
- а) биопсихосоциальный подход;
 - б) ролевой подход;
 - в) системный подход.

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ПК-7 (контролируемый индикатор достижения компетенции ПК-7.2)

1. Какая страна считается родиной современных форм деловой переписки?
- а) Франция
 - б) Англия

в) Германия

г) Россия

2. Какая надпись используется после фамилии адресата в Англии, если вы хотите послать письмо лично корреспонденту?

а) personal.

б) private.

в) esquire.

3. Что является главным реквизитом бланка в деловой корреспонденции?

а) номер расчетного счета.

б) адрес фирмы.

в) наименование предприятия

4. Какая надпись ставится в конце письма, если после его написания необходимо сообщить дополнительную информацию?

а) P.S.

б) Esq.

в) V.C.

5. Большие расстояния при разговоре с собеседником предпочитают:

а) арабы;

б) японцы;

в) немцы;

г) австралийцы;

д) новозеландцы.

6. Как влияет темперамент экскурсовода-холерика на процесс ведения экскурсии:

а) используется достаточно быстрый темп речи, присутствует частая смена настроения и быстрая реакция на действия экскурсантов;

б) характеры торопливость в рассказе, вспыльчивость, неуравновешенность, обидчивость;

в) замедленный темп речи и реакция на действия экскурсантов, однообразные жесты и мимика.

7. К какому типу относятся экскурсанты, которые посетили экскурсию без особого желания и не ожидают увидеть там что-либо полезное для себя, но в некоторых случаях включающиеся в процесс восприятия экскурсии, если найдут информацию интересной:

а) к конструктивному;

б) сверхактивному;

в) соглашательскому;

г) поверхностному;

д) конфликтному.

8. Форма написания даты, присущая американскому деловому стилю:

а) год, число, месяц;

б) год, месяц, число;

в) число, месяц, год;

г) месяц, число, год.

9. Правила, действующие во время протокольного визита:

а) инициатива ведения беседы находится у принимающей стороны;

б) инициатива ухода с приема остается за гостями;

в) гость садится после того, как сел хозяин кабинета;

г) хозяин встречает гостей, сидя за письменным столом.

10. Какой подход во взаимодействии личности клиента с личностями обслуживающего персонала в туризме предполагает, что клиент представляет собой социальную роль, формирующуюся у индивида в результате оказания ему помощи обслуживающим персоналом:

а) биопсихосоциальный подход;

б) ролевой подход;

в) системный подход.

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

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ПК-7 (контролируемый индикатор достижения компетенции ПК-7.1)

1. К какому типу относятся экскурсанты, главная задача которых – противопоставление себя экскурсоводу и остальным участникам экскурсии:

- а) к конструктивному;
- б) сверхактивному;
- в) соглашательскому;
- г) поверхностному;
- д) конфликтному.

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.

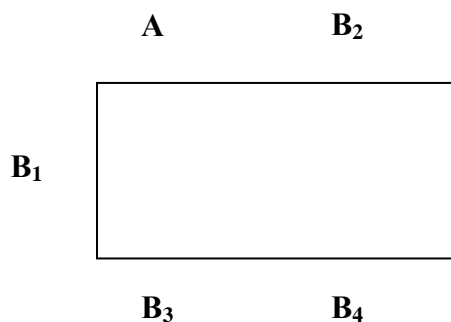
3. Оптимальные дни для проведения переговоров:

- 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) В₁;
- б) В₂;
- в) В₃;
- г) В₄.

6. 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.
7. Продолжительность протокольного визита:
- а) 1 час – 1, 5 часа;
 - б) 2 – 3 часа;
 - в) 40 минут – 1 час;
 - г) 20 – 30 минут.
8. 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.
9. Прием «салями» при ведении переговоров означает следующее:
- а) видя, что партнер соглашается, выдвигают все новые и новые требования;
 - 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».
10. Расстояние между собеседниками свыше 3 м 60 см:
- а) личная зона;
 - б) социальная зона;
 - в) интимная зона;
 - г) общественная зона.

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ПК-7 (контролируемый индикатор достижения компетенции ПК-7.2)

1. Лучшее средство победить в себе и в других раздражение и недовольство – это:
- а) нейтральное поведение и спокойствие;
 - б) хмурый взгляд и нейтральное выражение лица;
 - в) доброжелательная улыбка;
 - г) доброжелательная улыбка, выражение радости на лице и нарушение всеобщего порядка бурным выражением эмоций.
2. В каком случае обязательно представление:
- а) если Вы обращаетесь на улице к случайному прохожему с вопросом, как пройти куда-либо;
 - б) если Вы являетесь постоянным покупателем маленького магазинчика;
 - в) если Вам предстоят деловые переговоры с незнакомыми Вам людьми;
 - г) если Вам предстоят деловые переговоры с людьми, которых Вы уже знаете, но считаете нужным каждый раз представляться вновь?
3. Если Вы представляете людей одного пола, возраста и статуса, то кого Вы будете представлять первым:
- а) более знакомого Вам человека менее знакомому;
 - б) менее знакомого Вам человека более знакомому;
 - в) предоставите людям право познакомиться самим, поскольку они равны друг с другом в возрастном, половом и социальном отношениях;
 - г) более симпатичного Вам человека менее симпатичному?
4. Вас приветствует человек, с которым вы раньше встречались, но вы не можете вспомнить его имени. Как вы поступите:
- а) попросите напомнить Вам его имя и обстоятельства, при которых Вы с ним встречались;
 - б) попытаетесь в разговоре выяснить, где и при каких условиях Вы с ним встречались;
 - в) скажете ему: «Мне знакомо Ваше лицо, но я не помню Вас»;

г) после окончания разговора попытаетесь узнать у третьего лица имя того, с кем вы только что разговаривали?

5. Если используются титул, звание или официальная должность, то в русском языке:

- а) слова «господин», «госпожа» сохраняются, если используется фамилия;
- б) слова «господин», «госпожа» не сохраняются, если используется фамилия;
- в) слова «господин» и «госпожа» заменяются словом «товарищ»;
- г) слова «господин» и «госпожа» употребляются только совместно с использованием титула, звания и фамилии.

6. Если мужчина сопровождает двух женщин, то с какой стороны он должен идти:

- а) всегда в центре;
- б) всегда по правую руку от женщин;
- в) слева от женщин;
- г) может идти в центре во время гололеда?

7. При входе в здание и выходе из него:

- а) входящий пропускает выходящего из здания;
- б) выходящий пропускает входящего в здание;
- в) если дверь открывается в обе стороны, то ее не нужно придерживать: это забота человека, идущего следом за Вами;
- г) если дверь открывается в обе стороны, то ее нужно придерживать, чтобы она не ударила человека, идущего следом за Вами.

8. Согласно нормам этикета:

- а) прежде чем войти в транспорт, нужно пропустить выходящих из него людей;
- б) мужчина входит в транспорт первым, чтобы помочь войти своей спутнице, а выходит последним;
- в) мужчина входит в транспорт последним, а выходит первым, чтобы подать руку своей спутнице;
- г) мужчина входит в транспорт первым, чтобы помочь войти своей спутнице и выходит первым, чтобы подать ей руку;
- д) если Вам уступили место, не стоит за это благодарить, ведь у Вас есть на это право.

9. При движении по узкой дорожке:

- а) если Вам навстречу идет человек, старший Вас по возрасту, то он должен Вас пропустить;
- б) если навстречу идет старший по возрасту, раскланиваемся «на ходу», слегка разворачивая при этом корпус друг к другу;
- в) если навстречу идет старший по возрасту, необходимо приостановиться, сделать небольшой шаг в сторону и с легким поклоном пропустить идущего навстречу;
- г) если Вам навстречу идет друг, сослуживец, равный по возрасту и положению, раскланиваемся «на ходу», слегка разворачивая при этом корпус друг к другу.

10. При движении по лестнице:

- а) вверх первой идет женщина, слегка позади – мужчина;
- б) вверх по лестнице первым идет мужчина, слегка позади – женщина;
- в) вниз по лестнице первым идет мужчина, слегка позади – женщина;
- г) вниз по лестнице первой идет женщина, слегка позади – мужчина.

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ПК-7 (контролируемый индикатор достижения компетенции ПК-7.3)

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;

Принимающая делегация:

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

(4) – главный инженер;
(5) – переводчик.

4* – главный инженер;
5* – переводчик.

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 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.

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 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.

4. 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.

5. 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.

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

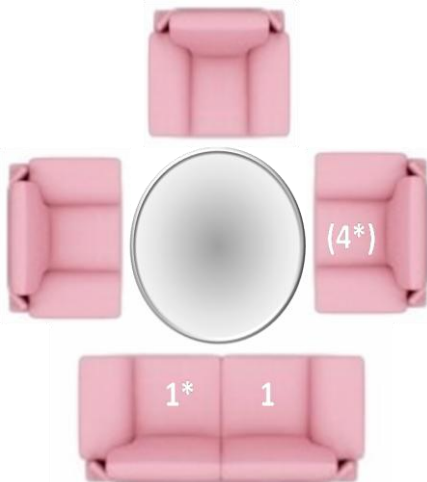
Прибывшая делегация:

- 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.

7. 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.