

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)  
«Этика и этикет сферы обслуживания»**

**основной профессиональной образовательной программы  
высшего образования – программы бакалавриата  
по направлению подготовки  
43.03.01 Сервис**

с направленностью (профилем)

**Менеджмент в туризме и гостеприимстве**

Формы обучения: очная, заочная

Идентификационный номер образовательной программы: 430301-01-22

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 ПК-10 (контролируемый индикатор достижения компетенции ПК-10.1)**

1. Какой древнегреческий ученый впервые употребил термин «этика»:

- а) Пифагор;
- б) Эмпедокл;
- в) Аристотель?

2. Выберите из списка слов наиболее подходящие к характеристике термина «этика»:

- а) толерантность;
- б) мораль;
- в) право;
- г) свобода действий;
- д) смысл жизни;
- е) совесть.

3. В центре морали стоит соотношение:

- а) правового и неправового;
- б) эстетичного и неэстетичного;
- в) должного и сущего.

4. Какие из перечисленных факторов можно отнести к факторам действия совести:

- а) побуждающий фактор;
- б) природный фактор;
- в) социальный фактор;
- г) запрещающий фактор;
- д) корректирующий фактор;
- е) моральный фактор?

5. Внутренняя уверенность в собственной ценности, чувство самоуважения, проявляющиеся в сопротивлении всяkim попыткам посягнуть на свою индивидуальность и определенную независимость – это:

- а) мораль;
- б) совесть;
- в) честь;
- г) ответственность;
- д) достоинство.

6. Определите, что не входит в структуру профессиональной этики:

- а) отношение людей к труду;
- б) мотивация трудовой деятельности;
- в) управлечно-производственная регламентация трудовых обязанностей;

- г) средства реализации целей (обучение, воспитание, пример);
- д) политические взгляды работников;
- е) оценка результатов деятельности;
- ж) теоретическая разработка вопросов профессиональной этики в связи с развитием общественного производства, углублением разделения труда;
- з) семейные отношения.

7. Свод норм правильного, подобающего поведения, считающегося уместным для человека той или иной профессии называется:

- а) Устав этики;
- б) Закон этики;
- в) Кодекс этики;
- г) Норма этики.

8. На каком уровне специалисты рассматривают моральные отношения между субъектами, обладающими разными характеристиками и свойствами:

- а) микроуровне;
- б) макроуровне;
- в) горизонтальном уровне;
- г) вертикальном уровне?

9. Предметом этики предпринимательства или этики бизнеса являются:

- а) специфические человеческие цели и взаимосвязь средств их достижения с этими целями для систематического получения в условиях экономических рыночных отношений дохода или иных выгод, развития и расширения сферы деятельности;
- б) специфические экономические цели и взаимосвязь средств их достижения с этими целями для систематического получения в условиях экономических рыночных отношений дохода или иных выгод, развития и расширения сферы деятельности;
- в) специфические социальные связи цели и взаимосвязь средств их достижения с этими целями для систематического получения в условиях экономических рыночных отношений дохода или иных выгод, развития и расширения сферы деятельности.

10. Нормы и правила, имеющие организационно-прикладной, технологический характер, включают:

- а) создание атмосферы открытости и свободы общения между менеджерами и сотрудниками фирмы;
- б) культуру ведения деловой и служебной переписки;
- в) поддержание у сотрудников фирмы чувства своей причастности к положительным изменениям в коллективе;
- г) практические навыки и умения по проведению деловых переговоров, подготовке и заключению контрактов, договоров.

#### **Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ПК-10 (контролируемый индикатор достижения компетенции ПК-10.2)**

1. Аббревиатура Re означает:

- а) относительно;
- б) что касается;
- в) благодарю;
- г) искренне Ваш.

2. Страна – родиной современных форм деловой переписки:

- а) Франция;
- б) Англия;
- в) Германия;
- г) Россия.

3. Какой порядок представления уместен при знакомстве оратора с аудиторией:

- а) вначале представляют оратора аудитории, а, затем, оратору всех присутствующих;

- б) вначале представляют оратору всех присутствующих, а, затем, оратора аудитории;
- в) односторонний: представляют только оратора аудитории;
- г) представляют только присутствующих оратору?

4. Надпись, которая используется после фамилии адресата в Англии, если необходимо послать письмо лично корреспонденту:

- а) personal;
- б) private;
- в) esquire.

5. Умение вести себя в различной обстановке в соответствии с пониманием того, что может доставить другому человеку неприятность, умение понять другого – это:

- а) благовоспитанность;
- б) благородство;
- в) чувство такта;
- г) порядочность.

6. Если человек назначается на руководящую работу, то:

- а) он сам знакомится со своими заместителями и помощниками;
- б) ему представляют его заместителей и помощников, называя их должности и направления работы;
- в) заместители и помощники сами представляются новому руководителю;
- г) весь коллектив данного предприятия, включая технический персонал, поочередно знакомится с новым руководителем.

7. На официальных встречах после представления человек, которому представляют нового знакомого, называет свою фамилию и добавляет:

- а) «Рад с Вами познакомиться»;
- б) «Теперь мы с Вами знакомы»;
- в) «А кого Вы ещё знаете из присутствующих?»;
- г) «Хотелось бы еще раз Вас увидеть».

8. Сокращение Е.М., употребляемое при написании должностей и званий в деловой корреспонденции, означает:

- а) инженер;
- б) горный инженер;
- в) адвокат, поверенный в делах;
- г) инженер-строитель.

9. Главный реквизит бланка деловой корреспонденции:

- а) номер расчетного счета;
- б) адрес фирмы;
- в) наименование предприятия;
- г) заключительная формула вежливости.

10. Надпись, которая ставится в конце письма, если после его написания необходимо сообщить дополнительную информацию:

- а) P.S;
- б) Esq;
- в) V.C;
- г) Re;
- д) R.S.V.P.

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

**Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ПК-10 (контролируемый индикатор достижения компетенции ПК-10.1)**

1. К основным задачам этики относятся:
  - а) обучение морали;
  - б) описание морали;
  - в) изменение норм морали;
  - г) объяснение морали.
2. Выберите правильный на ваш взгляд термин, соответствующий данному определению: целостный образец нравственного поведения, к которому люди стремятся, считая его наиболее разумным, полезным, красивым – это:
  - а) нравственный идеал;
  - б) политический идеал;
  - в) эстетический идеал;
  - г) общественный идеал.
3. Личное отношение к долгу, к возложенным на человека обязанностям – это:
  - а) мораль;
  - б) совесть;
  - в) ответственность;
  - г) честь;
  - д) достоинство.
4. Высшее проявление человеческого достоинства – это:
  - а) воспитанность;
  - б) добропорядочность;
  - в) толерантность;
  - г) благородство;
  - д) благовоспитанность.
5. К задачам профессиональной этики можно отнести:
  - а) раскрытие объективных причин возникновения, закономерностей и тенденций развития профессиональной морали;
  - б) раскрытие объективных причин возникновения, закономерностей и тенденций развития философии;
  - в) конкретизация общеэтических категорий, принципов и норм применительно и с учетом различных видов трудовой деятельности;
  - г) раскрытие характера воздействия общеэтических принципов и норм на практику профессиональных отношений.
6. Этическое регулирование управленческой деятельности характеризуется:
  - а) разнообразием видов деятельности на разных уровнях управленческой иерархии;
  - б) творческим характером управленческой деятельности, осуществляемой в условиях часто меняющейся обстановки;
  - в) антипрогностической природой управленческих задач;
  - г) незначительной ролью коммуникативной функции.
7. Что является основной целью проведения приемов?
  - а) Прием пищи
  - б) Дегустация напитков
  - в) Углубление и расширение контактов, получение нужной информации в неофициальной обстановке
8. Какой из перечисленных приемов считается наиболее почетным?
  - а) «Бокал шампанского»
  - б) «Обед»
  - в) «Завтрак»
  - г) «Обед-буфет»
  - д) «А ля фуршет»
  - е) «Ужин»
9. Через какой период времени после получения приглашения следует давать ответ на него?

- а) через 1 месяц
- б) через 1 неделю
- в) через 1,5 – 2 недели
- г) через 3-5 дней

10. За какие места за столом на приеме с участием женщин и мужчин не следует сажать женщину?

- а) на торцы стола, если там не сидят мужчины
- б) рядом со своим супругом
- в) на последние по почетности места за столом

**Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ПК-10 (контролируемый индикатор достижения компетенции ПК-10.2)**

1. Трубку телефонного аппарата в офисном помещении следует снимать:

- а) после первого-второго сигнала;
- б) после четвертого-пятого сигнала;
- в) после седьмого-восьмого сигнала.

2. Аббревиатура R.S.V.P. в деловой корреспонденции означает:

- а) примите уверения в высоком уважении;
- б) приглашается с супругой;
- в) просьба ответить;
- г) форма одежды – парадная.

3. Форма написания даты, присущая американскому деловому стилю:

- а) год, число, месяц;
- б) год, месяц, число;
- в) число, месяц, год;
- г) месяц, число, год.

4. Последовательность написания адреса на письме, отправляемом за рубеж:

- а) страна, индекс, город, улица, номер дома, имя;
- б) имя, номер дома, улица, город, индекс, страна;
- в) имя, индекс, страна, город, улица, номер дома;
- г) индекс, страна, имя, город, улица, номер дома.

5. Правила сервировки сыр на приеме «Бокал вина с сыром»:

- а) сыр комнатной температуры нарезается тонкими ломтями и раскладывается на большом блюде;
- б) сыр комнатной температуры кладется на блюдо большими кусками и к каждому сорту подается свой нож;
- в) охлажденный сыр нарезается тонкими ломтями и раскладывается на большом блюде;
- г) охлажденный сыр кладется на блюдо большими кусками и к каждому сорту подается свой нож.

6. Вина, которые подают к блюдам из баранины и дичи:

- а) сухие и полусухие красные вина;
- б) крепленые красные вина;
- в) сухие белые или розовые вина;
- г) десертные вина.

7. Надпись на приглашении, означающая необходимость прибыть во фраке:

- а) White tie;
- б) Black tie;
- в) After Five (A5);
- г) Undress.

8. Как следует поступить, если звонит телефон в то время, когда вы говорите по другому телефону?

9. Вы позвонили лицу, которое вас об этом попросило, а его не оказалось на месте, или он не может подойти к телефону. Как поступить в такой ситуации?
10. В офисе звонит телефон. Как должен вести себя сотрудник при ответе на звонок?

**Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ПК-10 (контролируемый индикатор достижения компетенции ПК-10.3)**

1. Как следует расположить столовые приборы, если Вы прервали трапезу, но она еще не закончена:



а)



б)



в)

2. Какой бокал следует выбрать для белого сухого вина:



а)



б)



в)

3. В полученном приглашении на торжественный прием был указан дресс-код Black Tie. Вы берите соответствующую этому дресс-коду одежду:



a)



6)



B)

4. Проанализируйте выполненную рассадку на торжественном приеме членов делегаций и приглашенных (1-4 – прибывшая делегация; 1\*-4\* – принимающая делегация; (1\*) – хозяйка приема; 3<sub>1</sub>\* и (3\*) – приглашенные; женщины помечены цифрами в скобках) и найдите правильный комментарий:



- а) необходимо поменять местами (4) и (2\*);
  - б) необходимо поменять местами 2\* и (4\*);
  - в) необходимо поменять местами (4\*) и (3\*);
  - г) необходимо поменять местами 3\* и 3<sub>1</sub>\*;
  - д) необходимо поменять местами 1 и 2;
  - е) все участники приема расположены за столом правильно.

5. Какие виды приемов соответствуют изображениям на рисунках 1а и 1б соответственно?



Рисунок 1

6. Приведенная на рисунке форма одежды должна быть выбрана:



- а) если в приглашении на торжественный прием был указан дресс-код White Tie;
- б) если в приглашении на торжественный прием был указан дресс-код Black Tie;
- в) если в приглашении на торжественный прием был указан дресс-код After Five (A5);
- г) если в приглашении на торжественный прием был указан дресс-код Semi Formal;
- д) если в приглашении на торжественный прием был указан дресс-код Ultra Formal.

7. Какой бокал может быть использован под шампанские вина:



8. Вы разрабатываете меню для торжественного приема, в котором (учитывая национальную специфику и пожелания Ваших гостей) 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.

9. Какие темы для бесед за столом на деловом приеме являются нежелательными:

- а) политика;
- б) религия;
- в) местные достопримечательности;
- г) национальная кухня.

10. 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. 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 ПК-10 (контролируемый индикатор достижения компетенции ПК-10.3)**

1. Какие приборы следует поменять местами, чтобы сервировка стала правильной:



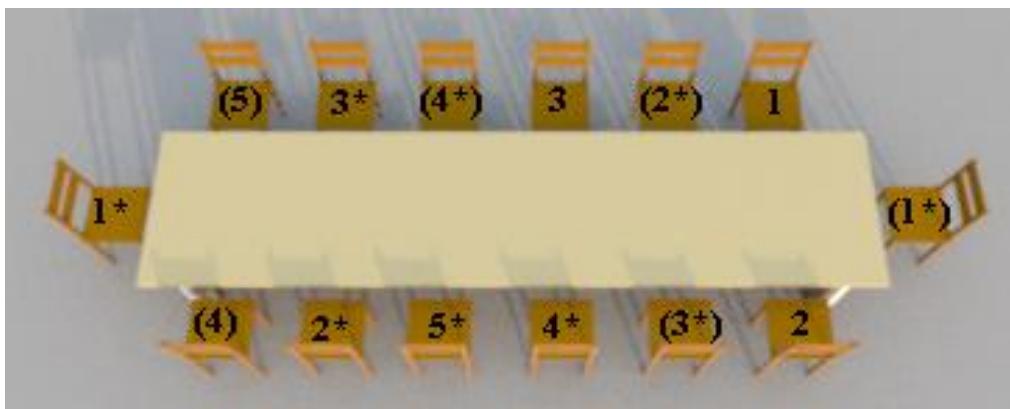
- а) закусочную и рыбную вилку;
- б) рыбную и столовую вилку;
- в) закусочную и столовую вилку;
- г) столовую ложку и закусочный нож;
- д) столовую ложку и рыбный нож;
- е) рыбный и закусочный нож?

2. На рисунке 3 представлено приглашение на торжественный прием. Прокомментируйте корректность приглашения. Все ли соответствует правилам?



Рисунок 3

3. Проанализируйте выполненную рассадку на торжественном приеме членов делегаций и приглашенных (1-5 – прибывшая делегация; 1\*-5\* - принимающая делегация; (1\*) – хозяйка приема; (2\*), (3\*) и (4\*) – приглашенные; женщины помечены цифрами в скобках). Какое(ие) правило(а) рассадки нарушено(ы):



- а) женщину не сажают с женщиной и на торцы стола, если там не сидят мужчины;  
 б) мужа никогда не сажают рядом с женой;  
 в) двух иностранцев из одной страны не сажают вместе;  
 г) самые непочетные места за столом занимают сотрудники своего учреждения;  
 д) на самых непочетных местах не должны сидеть женщины.

4. К какой категории сыров относится сыры, изображенные на рисунках 2а и 2б соответственно?



а)



б)

Рисунок 2

5. Разработайте схему рассадки на торжественном приеме (хозяин и хозяйка сидят по центру стола, напротив друг друга) членов делегаций и приглашенных лиц в составе:

Прибывшая делегация:

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

Принимающая делегация:

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

Приглашенные лица:

- (1\*) – супруга главы принимающей делегации;
- (4<sub>1</sub>\*) – начальник отдела маркетинга;
- (4<sub>2</sub>\*) – начальник службы рекламы;
- 4<sub>3</sub>\* – начальник службы безопасности.
- 4<sub>4</sub>\* – сотрудник службы безопасности.
- 4<sub>5</sub>\* – сотрудник отдела рекламы.

6. Проанализируйте выполненную рассадку на торжественном приеме членов делегаций и приглашенных (1-5 – прибывшая делегация; 1\*-5\* - принимающая делегация; (1\*) – хозяйка приема; 4<sub>1</sub>\*, (3\*) и (4\*) – приглашенные; женщины помечены цифрами в скобках). Какое(ие) правило(а) рассадки нарушено(ы):



- а) женщину не сажают с женщиной и на торцы стола, если там не сидят мужчины;
- б) мужа никогда не сажают рядом с женой;
- в) двух иностранцев из одной страны не сажают вместе;
- г) самые непочетные места за столом занимают сотрудники своего учреждения;
- д) на самых непочетных местах не должны сидеть женщины.

7. Разработайте схему рассадки на торжественном приеме (хозяин и хозяйка сидят на торцевых частях стола, напротив друг друга) членов делегаций и приглашенных лиц в составе:

#### Прибывшая делегация:

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

#### Принимающая делегация:

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

#### Приглашенные лица:

- (1\*) – супруга главы принимающей делегации;
- (4<sub>1</sub>\*) – начальник отдела маркетинга;
- (4<sub>2</sub>\*) – начальник службы рекламы;
- 4<sub>3</sub>\* – начальник службы безопасности.
- 4<sub>4</sub>\* – сотрудник службы безопасности.
- 4<sub>5</sub>\* – сотрудник отдела рекламы.

...