

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Кузбасский государственный технический университет  
имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования  
Кафедра производственного менеджмента

Составитель Н.В. Дорожкина

## **СОБЛЮДЕНИЕ НОРМ ЭТИКИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Методические материалы к практическим занятиям  
и самостоятельной работе

Рекомендовано цикловой методической комиссией  
специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в качестве  
электронного издания для использования в  
образовательном процессе

Кемерово 2024

Рецензенты: Малюгин А.Н. – кандидат экономических наук, доцент кафедры производственного менеджмента

**Дорожкина, Н.В. Соблюдение норм этики делового общения:** методические материалы к практическим занятиям и самостоятельной работе для обучающихся специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» /сост. Н.В. Дорожкина, Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева. – Кемерово, 2024. – Текст: электронный.

Приведены тематика и содержание практических занятий, а также самостоятельной работы, материал, необходимый для успешного изучения дисциплины.

Назначение издания – помощь обучающимся в получении знаний по дисциплине «Соблюдение норм этики делового общения» и организация практической работы.

©Кузбасский государственный  
технический университет  
имени Т. Ф. Горбачева, 2024  
©Дорожкина Н. В.,  
составление, 2024

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ .....	7
И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	7
Практическое занятие 1 .....	7
Практическое занятие 2 .....	8
Практическое занятие 3 .....	10
Практическое занятие 4 .....	12
Практическое занятие 5 .....	13
Практическое занятие 6 .....	14
Практическое занятие 7 .....	28
Практическое занятие 8 .....	33
Практическое занятие 9 .....	37
Практическое занятие 10 .....	41
ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ .....	43
САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА .....	45
ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ .....	47

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная дисциплина «Соблюдение норм этики делового общения» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Освоение дисциплины направлено на формирование: общих компетенций: ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9 и профессиональных компетенций: ПК 1.3.

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
- современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
- этапы реализации и планирования собственного профессионального и личностного развития, предпринимательскую деятельность, а также использовать знания по финансовой грамотности;
- суть понятия «стратегия сотрудничества»; особенности поведения выделенных групп людей; нравственно-профессиональные и социально-психологические принципы организации деятельности членов команды; суть работы в команде; социальные, этнические, конфессиональные и межкультурные особенности взаимодействия в команде;
- устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации;
- основные составляющие здорового образа жизни и их влияние на безопасность жизнедеятельности личности; репродуктивное здоровье и факторы, влияющие на него;
- потенциальные опасности природного, техногенного и социального происхождения, характерные для региона проживания;
- основные задачи государственных служб по защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера;

- роль и значение делопроизводства в системе управления гостиницей;
- координирование и контролирование деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

Уметь:

- выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
- правильно использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, а также информационные технологии для выполнения профессиональных задач;
- планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
- применять методы стратегии сотрудничества для решения отдельных задач, поставленных перед группой; определять свою роль в команде при выполнении поставленных перед группой задач; демонстрировать учет в социальной и учебной деятельности особенностей поведения выделенных групп людей; давать характеристику результатам личных действий;
- осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
- владеть способами защиты населения от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера; пользоваться средствами индивидуальной и коллективной защиты;
- оценивать уровень своей подготовленности и осуществлять осознанное самоопределение по отношению к военной службе;
- оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации

- координировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

Иметь практический опыт в координировании и контроле деятельности сотрудников служб сферы туризма и гостеприимства.

Методические указания разработаны в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Целью методических указаний является повышение эффективности теоретических и практических занятий посредством более четкой организации учебного процесса, создания целевых установок по каждой теме, систематизации материала, взаимосвязи тем дисциплины, полного материального и методического обеспечения образовательного процесса.

Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения: Кабинет правовых знаний, оснащенный оборудованием: Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- справочно-методическая подборка и тематическая систематизация необходимой справочной литературы;
- комплект текста Конституции РФ;
- комплект текста Трудового кодекса РФ;
- комплект текста Гражданского кодекса РФ;
- комплект текста Кодекса РФ об административных правонарушениях.

Технические средства обучения: компьютер; мультимедиа-проектор; телевизор.

С целью контроля и подготовки обучающихся к изучению новой темы вначале каждого практического занятия проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по контрольным вопросам.

Формой промежуточной аттестации является дифференцированный зачет.

# **1. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

## **Практическое занятие 1**

**Цель практического занятия 1 по теме «Общие сведения об этической культуре»:**

- закрепить полученные теоретические знания об этической культуре, принципах делового общения;
- сформировать умение применять требования этической культуры в практике организаций сферы туризма и гостеприимства;
- сформировать умение получать и систематизировать информацию по выбранному вопросу, выделять главные и ключевые моменты из потока информации.

Практическое занятие проводится в форме обсуждения контрольных вопросов по теме. Выполнение заданий.

### **Перечень вопросов для устного опроса обучающихся:**

1. Что такое общение? Назовите элементы общения.
2. Какие могут быть ситуации общения с точки зрения его цели и числа участников?
3. Назовите основные способы воздействия во время общения.
4. Какие факторы восприятия людьми друг друга могут сыграть отрицательную роль в ходе общения?
5. Что такое коммуникативные умения и навыки?
6. Кого можно назвать коммуникабельным человеком?
7. С помощью чего можно выработать в себе коммуникативные умения и навыки?
8. Что такое коммуникация? Какие виды коммуникаций вы знаете?
9. Какие коммуникативные функции выполняет речь?
10. Какие виды речи вы знаете?
11. Что такое деловое общение?
12. Какие требования предъявляются к деловому общению?

13. Какие основные психологические компоненты необходимо учитывать для взаимодействия в ходе делового общения?

14. Перечислите правила позитивного общения.

### **Практические задания**

В психологии есть забавный пример: человек - это дробь, числитель которой означает то, на сколько человек сам оценивает себя, а знаменатель - на сколько его оценивают окружающие. Чем больше числитель, а знаменатель меньше, тем неустойчивее эта цифровая конструкция, есть вероятность, что она опрокинется.

Решите задачи.

1. Если числитель такой дроби больше знаменателя, что представляет собой человек?
2. Если знаменатель больше числителя, что это за человек?
3. Подумайте, а какую дробь вы бы составили, оценивая себя? Составьте эту дробь.

## **Практическое занятие 2**

### **Цель практического занятия 2:**

- сформировать умение получать и систематизировать информацию по выбранному вопросу, выделять главные и ключевые моменты из потока информации;
- представлять собранную информацию по конкретному вопросу в письменном виде в соответствии с установленными требованиями;
- сформировать навыки публичных выступлений и формулирования ответов на вопросы.

Практическое занятие проводится в форме подготовки докладов и публичного обсуждения представленной обучающимся информации в докладе.

### **Примеры тем докладов**

1. Проблемы общения в истории философско-этической мысли

2. Особенности делового общения
3. Доказательство и аргументация в деловом взаимодействии
4. Стратегия поведения на переговорах в рамках сотрудничества и условиях конфронтации
5. Этикет делового человека как практическое воплощение его нравственной идентичности
6. Национальные особенности делового общения
7. Сохранение национального колорита в общении
8. Национальные особенности в отношении ко времени
9. Подарки партнерам
10. Особенности делового общения с женщинами
11. Стили рукопожатий
12. История развития гостиничного бизнеса
13. Автоматизация управления туристическим бизнесом
14. Этикет и имидж делового человека
15. Одежда делового человека как элемент делового этикета.  
Умение хорошо одеваться
16. Организация деловых приемов и их обслуживание
17. Психология продаж туристического продукта
18. Подходы к вопросу о происхождении эволюции морали
19. История туризма
20. Инновации в туристской деятельности

### **Самостоятельная работа**

Самостоятельная работа обучающихся по теме 1 «Общие сведения об этической культуре» заключается в подготовке доклада по предложенным ниже темам. Выбор темы доклада осуществляется обучающимся самостоятельно. Доклад должен продолжаться 10-15 минут. Доклад может сопровождаться презентацией.

По окончании доклада происходит обсуждение полученной информации, слушатели могут задать вопросы докладчику.

### Практическое занятие 3

**Цель практического занятия 3** по теме 2 «Этика делового красноречия»:

- закрепить полученные теоретические знания об этике делового красноречия;
- сформировать умение применять деловое красноречие в практике организаций сферы туризма и гостеприимства;
- сформировать навыки публичных выступлений и формулирования ответов на вопросы.
- сформировать навыки осуществления устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

Практическое занятие проводится в форме обсуждения контрольных вопросов по теме.

**Перечень вопросов для устного опроса обучающихся:**

1. Что такое "культура", "культура поведения", "культура общения", "культура речи"?
2. Назовите слагаемые культуры поведения.
3. Определите критерии культуры речи.
4. Что такое литературный язык?
5. Составьте кодекс поведения экскурсовода.
6. В чем состоит отличие формального общения от неформального?
7. Какие стили общения могут использоваться в ситуациях делового общения?
8. Какие нормы этикета нужно выполнять при приветствии?
9. Как по правилам этикета следует представлять людей друг другу?
10. От чего может зависеть стиль комплимента?
11. В чем состоит важность прощания с точки зрения завершения коммуникативного контакта?
12. Что это значит, если говорят: "У человека нечистая совесть"?

13. Почему нельзя добиваться нравственной цели безнравственными средствами?
14. Почему распространение сплетен в коллективе считается нарушением простейших норм нравственности?
15. Бывают ли ситуации, когда можно вести себя некультурно?
16. Какие требования предъявляются к речи работников сферы туризма и гостеприимства?
17. Что такое конфликт? Каковы его основные источники в сфере туризма и гостеприимства?
18. Какие способы разрешения конфликтов с гостями (туристами) вы знаете? Проиллюстрируйте ответ примерами из своей жизни.
19. Почему считается, что бережливость и рачительность - это не только экономические, но и нравственные понятия?
20. Как, по вашему мнению, можно привить работнику сферы туризма и гостеприимства чувство профессионального долга перед гостями (туристами)? Когда надо начинать это делать?
21. За что вы: - за то, чтобы жаловаться на несправедливость в различные инстанции или за то, чтобы самому, засучив рукава, добиваться правды?
22. Какими критериями (показателями) можно пользоваться для определения уровня нравственной культуры работника контактной зоны сферы туризма и гостеприимства?
23. Как вы думаете, с кем легче общаться в качестве клиента турфирмы - интровертом или экстравертом?
24. Назовите два самых важных, на ваш взгляд, приемы из искусства убеждения.
25. Поясните, что такое "правило 3 "С" при разговоре с клиентом?
26. Перечислите "правила 7 "П".

## Практическое занятие 4

### Цель практического занятия 4:

- закрепить полученные теоретические знания об этике делового красноречия;
- сформировать умение применять деловое красноречие в практике организаций сферы туризма и гостеприимства;
- сформировать навыки публичных выступлений и формулирования ответов на вопросы.
- сформировать навыки выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
- применять методы стратегии сотрудничества для решения отдельных задач, поставленных перед группой; определять свою роль в команде при выполнении поставленных перед группой задач;
- сформировать навыки оформления документации в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации.

Практическое занятие проводится в форме выполнения заданий.

### Практические задания

**1. Составьте кодекс речевого поведения:** администратора гостиницы; менеджера турагентства; гида-переводчика.

**2. Какие формулы речевого этикета вы используете при обращении к разным людям?**

- А. Пожилой человек (узнать, который час).
- Б. Полицейский (узнать, как проехать на нужную вам улицу).
- В. Секретарь руководителя (узнать, когда начинается совещание).

- Г. Руководитель организации (узнать решение по вашему вопросу).
- Д. Приятель (попросить у него ручку).
- Е. Преподаватель (попросить его принять у вас экзамен досрочно).

### **3.Прочитайте предложения.**

Прочитайте ниже приведенные предложения с разной интонацией и настроением.

- Мы решим вашу проблему как можно быстрее.
- Мест в гостинице нет.
- У нас в отделе новый сотрудник.

- а. с улыбкой на лице;
- б. с возмущением;
- в. с удивлением;
- г. с оттенком загадочности;
- д. с вопросительной интонацией;
- е. непринужденно.

## **Практическое занятие 5**

### **Цель практического занятия 5:**

- сформировать навыки выбора способов решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
- сформировать навыки правильного использования современных средств поиска, анализа и интерпретации информации, а также информационных технологий для выполнения профессиональных задач;
- сформировать умение планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
- координировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

Практическое занятие проводится в форме тестирования.

**Пример тестовых заданий:**

Вопрос 1: Деловое общение реализуется в следующих основных формах:

- деловая беседа;
- телефонные переговоры;
- деловые переговоры;
- деловое поведение.

Вопрос 2: Этические нормы и принципы профессиональной деятельности работника отражаются:

- в ритуалах;
- в кодексе;
- в традициях.

Полный банк тестовых заданий содержится в системе электронного обучения Moodle.

## **Практическое занятие 6**

**Цель практического занятия 6:**

- закрепить полученные теоретические знания об этике делового красноречия;
- сформировать умение применять деловое красноречие в практике организаций сферы туризма и гостеприимства;
- сформировать навыки публичных выступлений и формулирования ответов на вопросы.
- сформировать навыки выбора способов решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
- сформировать навыки правильного использования современных средств поиска, анализа и интерпретации информации, а также информационных технологий для выполнения профессиональных задач;
- сформировать умение планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфе-

ре, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

- координировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

Практическое занятие проводится в форме игры «Деловая беседа».

### **Игра "Деловая беседа" по подбору и отбору персонала предприятия сферы туризма и гостеприимства.**

**Цель игры** - сформировать навыки проведения деловой беседы.

#### **Задачи:**

- помочь освоить этические нормы проведения деловых бесед;
- дать представление о необходимых этапах подготовки и проведения деловых бесед;
- научить определять цель деловой беседы;
- показать значимость четкого планирования беседы;
- обратить внимание на необходимость соблюдения этических норм при проведении беседы;
- сформировать умение вести диалог;
- сформировать умение слышать и правильно интерпретировать сказанное;
- научить анализировать ход беседы и делать выводы о ее эффективности.

#### **Описание деловой игры**

Организация в связи с расширением своей деятельности произвела расчет потребности в персонале. Расчет показал, что на отдельных участках работников не хватает, появились вакантные должности и, следовательно, необходимо дополнительно привлечь персонал.

Были использованы различные источники поиска и подбора потенциальных работников: обращение к своим сотрудникам для поиска возможных кандидатов среди их родственников и знакомых; публикация объявлений в средствах массовой информации, в рекламных изданиях и т.п. В объявлениях содержались требования к работникам по каждой вакантной должности, составлен-

ные на основе должностных инструкций, указывался также телефон диспетчера (последний выступал как бы в роли «фильтра», отсеивающего заведомо неподходящих кандидатов).

В организацию стали поступать резюме и анкеты кандидатов на вакантные должности. Их изучение позволило работникам службы управления персоналом произвести предварительный отбор претендентов, которым и были разосланы письма с приглашением на собеседование.

До проведения собеседования работники звена по отбору и приему персонала отдела управления персоналом изучили систему методов оценки и отбора претендентов с целью выбора наиболее эффективных из них для характеристики отдельных оцениваемых качеств человека, а также провели мероприятия по подготовке помещения, пригласили нужных сотрудников из других подразделений, разработали стратегию проведения собеседования.

Специалисты отдела управления персоналом заранее подготовили стандартный бланк «Оценочный лист собеседования», на котором проводящий беседу сотрудник отмечает ответы претендента на вопросы, делает пометки о профессиональном уровне кандидата на должность или оценивает отдельные его качества (параметры).

Следующий этап отбора персонала - собеседование, в котором могут участвовать, с одной стороны, специалисты отдела управления персоналом, других подразделений, для которых производится отбор на вакантную должность, руководитель организации, консультант по вопросам отбора персонала, а с другой стороны - претендент (или претенденты) на должность.

По результатам собеседования должен быть выбран тот кандидат, который по своим характеристикам в наибольшей мере отвечает требованиям, предъявляемым к данной должности.

### **Постановка задачи**

Для проведения работы по отбору персонала участникам деловой игры необходимо:

1. На основе анализа факторов появления дополнительной потребности в персонале определить состав вакантных должностей и количество требуемых работников по каждой должности.

2. По каждой вакантной должности разработать должностную инструкцию, содержащую перечень задач, функций, прав и ответственности работника.
3. По каждой вакантной должности разработать личностную спецификацию, содержащую требования к работнику, претендующему на данную должность (т.е. составить «идеальную» модель работника).
4. Составить объявления для публикации в средствах массовой информации о наличии вакантных должностей в данной организации (с указанием номера телефона).
5. Разработать структуру резюме и составить резюме на себя либо на вымышленное лицо - претендента на должность.
6. Разработать форму анкеты кандидата на вакантную должность с указанием тех реквизитов, которые, как считают в организации, дадут наиболее полное представление о претенденте еще до личной встречи с ним.
7. Произвести предварительный отбор кандидатов на должности на основании анализа сообщений о них, полученных по телефону, резюме и анкет кандидата на должность, отсеяв тем самым заведомо неподходящих людей.
8. Составить письмо-приглашение на собеседование тех кандидатов, которые прошли предварительный отбор.
9. Изучить систему методов отбора и оценки претендентов и отобрать наиболее приемлемые методы для каждой должности.
10. Разработать подготовительные мероприятия для проведения собеседования, включающие, кроме выработки стратегии собеседования, выбор и подготовку помещения, приглашение необходимых сотрудников из других подразделений, руководителя организации и т.п.
11. Разработать форму оценочного листа собеседования, который используется сотрудником отдела управления персоналом в ходе собеседования для кратких пометок, замечаний, касающихся кандидата.
12. Провести собеседование, выбрав из участников деловой игры представителей организации и претендентов на вакантные должности.

13. После собеседования проанализировать вопросы и ответы одной и другой стороны с точки зрения полноты и достоверности информации, корректности вопросов, логичности беседы и т.п.
14. Произвести отбор кандидатов и принять решение о приеме на работу тех из них, которые в наибольшей степени отвечают «идеальной» модели работника по конкретной должности.

### **Методические указания**

Выбор организации, для которой проводятся подбор и отбор персонала, осуществляется участниками деловой игры самостоятельно на основе места работы или прохождения практики либо составления модели вымышленной организации.

Анализ факторов появления дополнительной потребности в персонале может проводиться логическим путем, а определение вакантных должностей и количества работников по ним - экспертно-аналитическим или расчетным путем с применением известных методов расчета: по трудоемкости, по нормам обслуживания, по рабочим местам.

По каждой вакантной должности необходимо разработать должностную инструкцию, которая содержит основные требования к работе, выполняемой по конкретной должности.

Следует составить личностную спецификацию - набор требований, которые предъявляют к работнику в соответствии с данной должностью. Личностная спецификация содержит информацию, необходимую для приема на работу и отбора нужных сотрудников, проведения собеседования (табл. 1).

Таблица 1 - Личностная спецификация

Должность	Требуемые качества		
Перечень требований к работнику	основные	желаемые	противопоказания
1. Физический облик (возраст, рост, пол, здоровье, внешний вид) 2. Достижения (образование, квалификация, опыт) 3. Интеллект (ум, сообразительность, память, беглость речи, логика мышления, четкое выражение мысли) 4. Специальные способности (к вычислениям, чертежам, музыкальные, художественные) 5. Интересы (к конструированию, общественной работе; к власти, деньгам, престижу, карьере) 6. Черты характера (инициативность, самостоятельность, ответственность, эмоциональность) 7. Внешние условия (домашние, социально-бытовые, финансовые, возможность командировок)			

Объявление для публикации в СМИ о вакантных должностях должно содержать достаточно полную и выигрышную информацию, вызывающую интерес и к данной должности, и к самой организации. Оно должно быть кратким, лаконичным, содержать сведения о названии должности, иногда - об окладе, о социальных льготах, а также общие требования к претенденту на должность: уровень и вид образования, стаж работы, специальные навыки (иностранный язык, компьютер и т.п.).

Резюме - одно из самых мощных средств самомаркетинга на рынке труда. Его задача - привлечь внимание работодателя к претенденту, оно должно быть кратким, достоверным, со вкусом оформлено (см. ситуацию «Составление резюме»).

Процедура заполнения анкеты кандидата, как правило, предшествует собеседованию, поэтому ее форма должна быть такой, чтобы из нее можно было получить максимально полную информацию о кандидате. Один из образцов формы анкеты кандидата на вакантную должность представлен на рис. 1.

Для первоначального отбора и отсеивания неподходящих по основным требованиям кандидатов, позвонивших в организацию по телефону, может быть использована специальная карточка, в

которую заносятся основные сведения о них. В дальнейшем с ее помощью, так же как и с применением резюме и анкеты кандидата, можно отобрать тех лиц, которых необходимо пригласить на собеседование. Один из образцов такой карточки приведен на рис. 2.

Письмо-приглашение на собеседование является свидетельством того, что кандидат заинтересовал организацию, так как его анкетные данные соответствуют тем требованиям, которые предъявляются к работнику по данной должности. Приглашения лучше рассылать в письменном виде по почте на фирменном бланке. Один из примеров такого приглашения приведен на рис. 3.

Для оценки и отбора претендентов на вакантную должность могут быть использованы различные методы, применение которых может быть более или менее целесообразным для оценки разных качеств человека. Система основных методов должна быть изучена работниками отдела управления персоналом (звеном по отбору и приему персонала) в соответствии с табл. 2.

При подготовке к проведению собеседования надо тщательно продумать вопрос о том, в какой обстановке - формальной или неформальной - будет проходить беседа. От этого будет зависеть выбор места, помещения, присутствующих лиц (руководителя организации, внешнего консультанта по отбору и оценке персонала, психолога и т.д.). Всех, кому необходимо быть на собеседовании, нужно оповестить об этом заранее. Предупредите сотрудника у входа в здание о прибытии конкретных лиц.

Важный фактор эффективного собеседования - выработка стратегии, которая должна включать три элемента:

1. установление контакта с претендентом для создания доверительных, открытых отношений;
2. подготовка содержания собеседования, т.е. тех вопросов, которые должны быть заданы претенденту;
3. управление процессом собеседования (представителем организации).

Лицо или лица, проводящие собеседование, должны четко представлять себе его цели, которые состоят в следующем:

1. оценить способности данного человека к выполнению работы по конкретной должности;

2. выяснить мотивацию претендента, т.е. почему он желает работать именно в данной организации;
3. выяснить, управляем ли претендент, понимает ли, что такое субординация, насколько он уживчив, коммуникабелен с другими людьми.

Эти цели можно достичь с помощью предварительно составленных и тщательно продуманных вопросов, которые затем будут заданы кандидату в ходе собеседования. Готовясь к собеседованию, специалисты отдела управления персоналом должны изучить специальную литературу с рекомендациями, правилами эффективного собеседования.

В ходе собеседования не рекомендуется вести записи, однако небольшие пометки, замечания делать необходимо. С этой целью можно использовать оценочный лист собеседования, один из вариантов которого приведен в табл. 3. После окончания собеседования специалист по управлению персоналом может дать краткий комментарий его результатов и указать дату сообщения претенденту о принятом решении.

Окончательное решение о приеме кандидата на работу в данную организацию или об отказе ему в этом должно быть принято в кратчайший срок руководителем организации по представлению отдела управления персоналом и непосредственного руководителя отбираемых работников на основании анализа и сопоставления всех представленных ими документов, результатов собеседования, с одной стороны, и требований к работнику по конкретной должности — с другой.

<p>Личные данные</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ф И О.</li> <li>2. Адрес</li> <li>3. Телефон</li> <li>4. Год рождения</li> <li>5. Пол</li> <li>6. Семейное положение</li> </ol>
<p>Образование</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Какое из перечисленных учебных заведений Вы окончили?  обычная средняя школа  специальная школа</li> </ol>

Укажите специализацию ПТУ / Техникум				
2. Высшее образование, в том числе вуз, посещаемый на данный момент				
	Название вуза	Факультет (институт)	Специальность	Год окончания или курс на данный мо- мент
3. Уровень работы на компьютере				
4. Какими языками Вы владеете?				
Английский	свободно	хорошо	удовлетвор.	
Немецкий	свободно	хорошо	удовлетвор.	
Французский	свободно	хорошо	удовлетвор.	
5. Есть ли у Вас водительские права?				
Сведения о работе				
1. В каких организациях Вы работали или работаете в настоящее время?				
Название ор- ганизации	Направление деятельности организации	Должность	Зарплата	Год поступле- ния. Год ухода
2. Назовите основную причину, по которой Вы работаете / работали:				
Деньги		Для интеллектуального развития		
Для получения опыта		Карьера		
Другое _____				
3. Отметьте наиболее предпочтительный для Вас род занятий: Финансы				
Продажи				
Маркетинг		Кадры		
Консалтинг		Производство		
Научные исследования		Реклама		
Еще не определился/Не имеет значения				
4. Какой тип организации Вы считаете наиболее привлекательным с точки зрения работы в ней?				
Российская фирма с небольшим штатом				
Крупное российское предприятие с большим штатом				
Совместное предприятие с небольшим штатом				
Совместное предприятие с большим штатом				
Иностранная фирма с большим штатом				
Не имеет значения				
5. Ожидаемая величина заработной платы				
6. Почему вы отдали предпочтение именно этой организации?				
Хорошая зарплата				
Имидж				

Рекомендации друзей Высокое качество продукции/услуг Привлекательная область деятельности Другое _____
7. Укажите основной способ трудоустройства или источник информации о наличии вакансии: Самостоятельно При помощи родственников Через службы занятости При помощи друзей Через объявление На Дне карьеры Другое _____
Подпись, дата

Рисунок 1 - Анкета кандидата на вакантную должность

Организация	Должность	
Фамилия Имя Отчество Год рождения Пол                      Национальность                      Гражданство Адрес Место работы Должность Специализация		
Образование                      Учебное заведение Специальность по образованию Иностранный язык - степень владения Телефоны: служ.                      моб. Дополнительные сведения		
Ф.И.О.	Дата	Подпись

Рисунок 2 - Образец карточки, используемой при телефонном отборе

Кому \_\_\_\_\_  
Адрес \_\_\_\_\_

Приглашение на собеседование по вопросу найма кандидата на вакантную должность

Уважаемый \_\_\_\_\_!  
(имя, отчество)

Большое спасибо за Ваш отклик на наше предложение!

Мы будем проводить собеседование с рядом кандидатов на следующей неделе и хотели бы встретиться с Вами в 17.00, во вторник 15 апреля для обсуждения прилагаемого описания работы и возможности Вашей работы на данной должности.

Собеседование будет проходить по адресу: \_\_\_\_\_

Вам следует подойти к сотруднику при входе и сообщить Ф.И.О. Прилагаем карту, показывающую, как быстрее добраться от станции метро \_\_\_\_\_ (платформы \_\_\_\_\_) до нашего здания. Собеседование, вероятно, продлится около часа.

Если предложенное время или дата неудобны для Вас, пожалуйста, дайте мне знать сразу же, чтобы мы могли установить другое время.

Буду Вам признателен, если Вы в любом случае сообщите о своем решении.

Дата тел. \_\_\_\_\_ Искренне Ваш \_\_\_\_\_

Ф.И.О., должность

Рисунок 3 - Пример приглашения

Таблица 2- Система методов оценки и отбора претендентов  
(сравнительная характеристика)

Оцениваемое качество	1	2	3	4	5	6
	Анализ анкетных данных	Проверка отзывов и рекомендаций	Квалификационное тестирование	Психологическое тестирование	Собеседование	Оценочные деловые игры
Интеллект				++	+	++
Эрудиция	+		++			+
Профессиональные знания, навыки	+	+	++			+
Организаторские способности, навыки	+		+			++
Коммуникативные способности, навыки				+	++	++
Личностные особенности (психологический портрет)		+		++	++	+
Здоровье и работоспособность	+	+			+	+
Внешний вид и манеры						
Мотивация					++	
					++	

+ — рекомендуемый метод;

++ — наиболее эффективное использование метода

Таблица 3 - Оценочный лист собеседования

Параметры	Оценка(соответствие) — 1 2 3 4 5+	Комментарий
1. Физический облик Внешний вид Здоровье речь Манеры Динамизм		
2. Достижения Образование Иностранные языки Квалификация Опыт работы Карьера		
3. Интеллект Ум Память Сообразительность Логика		
4. Специальные способности		
5. Интересы Хобби		
6. Черты характера Общительность Лидерство Уверенность Самоконтроль		
7. Управляемость		
8. Мотивация		
9. Бытовые условия		

### Описание хода деловой игры

1. Деловая игра рассчитана на 180мин.

2. Преподаватель за неделю до аудиторного занятия дает задание изучить соответствующие темы, объясняет цели и задачи деловой игры.

3. Из участников деловой игры формируются три группы: экспертная группа, состоящая из двух человек, и две равные по численности группы из остальных участников, одна из которых представляет собой претендентов на вакантные должности, а другая — представителей конкрет-

ной, выбранной участниками организации (ее руководителя, начальника и сотрудников отдела управления персоналом, психолога, консультанта по оценке и отбору персонала и т.д.). Участники игры распределяют между собой роли самостоятельно, по желанию (группа «Претенденты» и группа «Специалисты»).

4. Экспертная группа оценивает разработанные той и другой стороной документы с точки зрения их полноты, правильности, достоверности составления и заполнения, информативности и т.д.; консультирует всех участников по вопросам подбора и отбора персонала.

5. Две другие группы работают параллельно. Ориентируясь на пункты, изложенные в разделе «Постановка задачи», каждая из групп выполняет следующие пункты:

6. п. 1- совместно обе группы;

7. специалисты п. 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13;

8. претенденты п. 4, 5, 6, 12.

9. Все разработанные документы активно обсуждаются участниками игры: претендентами, специалистами, экспертной группой. Преподаватель руководит ходом обсуждения.

10. По п.12 проведение собеседования -отбирается один или несколько претендентов, наиболее полно отвечающих требованиям организации, и формируется группа из числа специалистов в количестве 3-4 человек. Все остальные участники игры внимательно наблюдают за ходом собеседования, выслушивают вопросы и ответы двух сторон, а после окончания беседы участвуют в обсуждении хода собеседования, оценивают его эффективность, соблюдение правил, рекомендаций, достижение поставленных задач.

11. Преподаватель дает свои комментарии и делает замечания по ходу деловой игры, а по окончании ее подводит итоги.

### **5. Придуманная история.**

Наугад выберите по паре слов из каждой колонки. На бумаге или устно придумайте историю о туризме и гостеприимстве, используя выбранные слова (табл. 4).

Таблица 4

Фиаско	Статуя	Спираль
Океан	Ноготь	Финиш
Путешествие	Мостовая	Кнопка
Бумажник	Пальто	Вор
Дыня	Фанера	Суфле
Сон	Харизма	Ковбой
Мотоцикл	Армия	Коробка
Собака	Фрукты	Экскурсия
Преступление	Хоккей	Плод

Расскажите придуманную вами историю.

## 6. Этика делового красноречия

- А. Определите, к какому профессиональному типу из шести возможных относитесь вы (активист, исполнитель, реалист, интеллектуал, игрок, артист).
- Б. Составьте план разговора с клиентом, пришедшим в турфирму для приобретения 7-дневного тура во Францию?
- В. Составьте план разговора с клиентом, отправляющимся в Индию, с целью объяснения ему правил этикета.

## Самостоятельная работа

Самостоятельная работа обучающихся по теме 2 «Этика делового красноречия» заключается в подготовке резюме.

Описание ситуации и постановка задачи.

Молодой специалист, закончивший вуз по специальности «Туризм и гостеприимство», прочитал в газете объявление о наборе в организацию, работающей в сфере туризме и гостеприимстве, специалистов его профиля. В объявлении излагается просьба составить резюме и представить его работодателю. Необходимо составить резюме.

Методические указания

Резюме - информация о себе, представляемая работодателем. Удачное резюме может стать поводом для интервью, т.е. личной встречи с работодателем или его представителем. Резюме должно соответствовать определенным требованиям: резюме должно быть кратким, но при этом максимально

информативным, в нем не должно быть длинных предложений, пассивных форм. Ниже приведена примерная форма резюме (табл. 5).

Таблица 5

Ф.И.О., адрес, телефон	
Личные сведения	Возраст Семейное положение
Цель	Опишите, на какую должность вы претендуете, ваши пожелания по поводу будущей работы
Образование в обратном хронологическом порядке	20xx - 20xx гг. (укажите год выпуска) Факультет, основные дисциплины. Укажите также любое дополнительное образование
Опыт работы в обратном хронологическом порядке	20xx - 20xx гг. Название организации Должность, основные обязанности, укажите иностранные языки, которыми вы владеете, и уровень их знания
Навыки работы на компьютере	Укажите программное обеспечение, которым вы владеете
Дополнительные сведения	Наличие водительских прав Общественная деятельность
Интересы	

## Практическое занятие 7

**Цель практического занятия 7** по теме «3. Механизмы внедрения этических принципов в практику деловых отношений»:

- закрепить полученные теоретические знания о механизмах внедрения этических принципов в практику деловых отношений;
- сформировать умение применять этические принципы в практике организаций сферы туризма и гостеприимства;

- сформировать навыки делового общения с клиентами, партнерами, сотрудниками;
- получить знания о национальных особенностях в сфере туризма и гостеприимства.

Практическое занятие проводится в форме обсуждения контрольных вопросов по теме. Выполнение заданий.

### **Перечень вопросов для устного опроса обучающихся:**

1. Что изучает профессиональная этика?
2. На каких принципах базируется профессиональная этика?
3. Перечислите категории профессиональной этики.
4. В чем сходства и различия профессиональных и корпоративных этических кодексов? Возможны ли противоречия в одновременном их соблюдении?
5. Продолжите определение: "Профессиональный долг - это...".
6. Попробуйте сформулировать этический кодекс своей будущей профессии.
7. Дайте определение понятию "этика бизнеса". Каковы условия для формирования этики бизнеса в нашей стране?
8. Какие ценности и принципы лежат в основе отношений предпринимателей с клиентами, конкурентами и деловыми партнерами?
9. Что такое нравственный идеал личности? Почему для человека важно иметь нравственный идеал?
10. Что такое способности? Как вы понимаете роль труда в формировании способностей?
11. Какими профессиональными способностями должен обладать работник сферы туризма и гостеприимства (обслуживания)?
12. Расскажите о правилах оформления, вручения и получения визитных карточек?
13. Назовите средства невербальной коммуникации.
14. Почему жесты и позы играют вспомогательную роль в коммуникативном процессе?

15. Какие условности необходимо соблюдать относительно улыбок и взглядов при общении с представителями других народов?
16. Как ментальность влияет на этикет, на общение?
17. Каковы национальные особенности наших соотечественников?
18. Расскажите о национальных особенностях туристов из разных стран мира.
19. Приведите примеры случаев, когда вам, или вашим родственникам (знакомым) довелось испытать шок в другой стране.
20. Когда, где и кому необходимо давать чаевые?
21. Какие функции выполняет корпоративная культура в сфере туризма и гостеприимства?
22. Какие признаки характеризуют корпоративную культуру?
23. Какова роль внешней среды в формировании корпоративной культуры в сфере туризма и гостеприимства?
24. Какова роль внутренней среды в формировании корпоративной культуры в сфере туризма и гостеприимства?
25. Как формируется "командный дух" сотрудников сферы туризма и гостеприимства?
26. Какие существуют преимущественные типы корпоративной культуры?
27. Какие существуют методы поддержания корпоративной культуры?
28. Каков в общем виде алгоритм управления корпоративной культурой?

## **Практические задания**

### **1 Ситуация**

Клиент ищет комнату в гостинице, он уже позвонил в две гостиницы с одинаковым запросом. Прочитайте ответы администраторов и догадайтесь, кто из них получит заказ на номер и почему?

Гость: Мне хотелось бы небольшую хорошую кровать в тихой части отеля. Меня не волнует вид из окна, так как я бу-

ду работать, мне лишь надо будет перекусить в номере. Во всех ваших номерах много розеток?

Администратор 1: У нас есть комната с королевской кроватью в западной части отеля, наш сервис "обед в номер" доступен 24 часа в сутки и в каждой комнате есть полный доступ к Интернету.

Администратор 2: У меня на примете есть для вас комната с большой кроватью в самой тихой части нашего отеля. Мы будем рады предоставить вам еду в номер, и я могу лично подтвердить, что во всех комнатах есть не одна розетка.

## **2 Определение типа делового письма.**

Определите, в каких фразах из писем могут быть взяты данные фразы.

- А. Сообщаем Вам, что документы в архив на хранение не поступали.
- Б. Просим Вас оказать содействие в выделении арендных помещений.
- В. Организация "Х" гарантирует прием на работу выпускника Вашего университета.
- Г. Просим Вас принять участие в работе конференции.
- Д. Направляем Вам на рецензию данные предложения.

## **3 Ошибки в деловых письмах.**

- А. Какая реакция может быть, на следующие выдержки из писем?

В связи с этим, убедительно прошу Вас не отказать мне в любезности, сообщить хотя бы кратко, какое содержание должен иметь отчет... .

Направляем Вам откорректированный вариант проекта нового положения. Просим рассмотреть и по возможности утвердить.

Институт просит Вас отправить методические разработки, которые, по-видимому, будут полезны в работе... .

- Б. Найдите и исправьте ошибки, допущенные автором заявления.

Директору  
тов. Иванову П.Т.  
от Петрова А.П.

### Заявление

Очень прошу отпустить меня в отпуск, т.к. у меня сложные семейные обстоятельства.

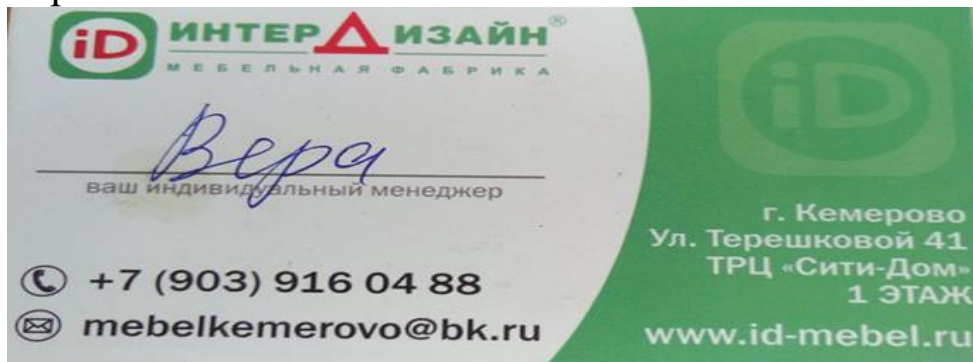
Инспектор Петров А.П.

В. Правильно ли оформлена визитная карточка, представленная ниже?

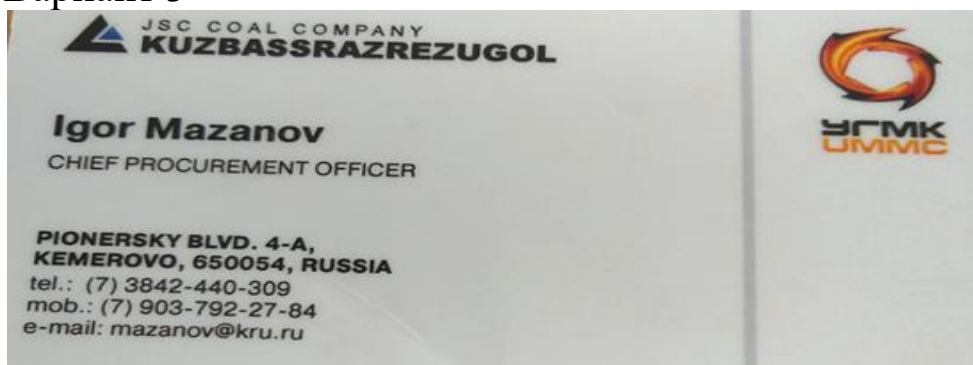
#### Вариант 1



#### Вариант 2



#### Вариант 3



## **1. Невербальные средства общения**

- А. Опишите шесть выражений лица человека: счастье, горе, удивление, страх, гнев, страдание.
- Б. Что, по-вашему, следует и не следует делать людям, когда они хотят произвести хорошее впечатление. Составьте список из десяти пунктов: что надо делать его не надо.
- В. Как Вы понимаете фразу: "У Вас никогда не будет второго шанса произвести первое впечатление".

## **Практическое занятие 8**

### **Цель практического занятия 8:**

- закрепить полученные теоретические знания по вопросам национальных особенностей в сфере туризма и гостеприимства;
- сформировать навыки выбора способов решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
- сформировать навыки правильного использования современных средств поиска, анализа и интерпретации информации, а также информационных технологий для выполнения профессиональных задач;
- сформировать умение планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

Практическое занятие проводится в форме тестирования.

### **Примеры тестовых заданий по вопросам национальные особенности в сфере туризма и гостеприимства.**

Согласны ли вы со следующими высказываниями?

1. Классическим приветствием в Китае является низкий поклон в знак уважения.
2. правильно
3. неправильно

4. В исламских странах нельзя сидеть с вытянутыми ногами, показывая подошвы сидящим напротив людям.

5. правильно

6. неправильно

7. В США дают чаевые даже в тех случаях, когда недовольны едой или обслуживанием.

8. правильно

9. неправильно

10. Если вы в Испании идете в ресторан со своими деловыми партнерами, то каждый платит за себя, чтобы не быть обязанным другим.

11. правильно

12. неправильно

13. После обеда в Китае принято очень быстро встать и уйти.

14. правильно

15. неправильно

16. Чтобы высказаться, в Израиле не нужно дожидаться, пока ваш собеседник сделает паузу, разрешается прерывать собеседника.

17. правильно

18. неправильно

19. Если вы в странах Латинской Америки, в которых говорят на испанском языке, в ответ на ваше предложение услышите "маньяна" ("завтра"), это означает явный отказ, сформулированный в любезной форме.

20. правильно

21. неправильно

22. Женщинам воспрещен вход в мечети.

23. правильно

24. неправильно

25. В Японии на деловых встречах сначала приветствуют мужчин.

26. правильно

27. неправильно

28. В знак окончания обеда китайский деловой партнер втыкает палочки в рис.

29. правильно

- 30. неправильно
- 31. В Иране от гостей ждут подарков, привезенных ими с родины, и рады, когда получают вина, изготовленные в долине реки Майн.
- 32. правильно
- 33. неправильно
- 34. В США не принято надевать джинсы на деловые переговоры.
- 35. правильно
- 36. неправильно
- 37. Люди буддистской веры не любят, когда прикасаются к их голове.
- 38. правильно
- 39. неправильно
- 40. Мусульмане должны читать молитву три раза в день.
- 41. правильно
- 42. неправильно
- 43. Даже при очень кратких переговорах в США необходимо представлять сопровождающих вас лиц.
- 44. правильно
- 45. неправильно
- 46. В Великобритании сдержанное высказывание считается хорошим тоном.
- 47. правильно
- 48. неправильно
- 49. В арабских странах объятия мужчин и женщин на публике возможны только для супружеских пар.
- 50. правильно
- 51. неправильно
- 52. В Чили пунктуальности при деловых встречах придается большое значение.
- 53. правильно
- 54. неправильно
- 55. Если в Венгрии сразу же представляются по имени, это воспринимается как знак близкой дружбы.
- 56. правильно
- 57. неправильно

58. В Тунисе запрещено употреблять алкогольные напитки даже лицам, которые не исповедуют ислам.

59. правильно

60. неправильно

61. В Чехии прямой взгляд в глаза является выражением искренности.

62. правильно

63. неправильно

64. Рукопожатие в знак приветствия не получило широкого распространения среди белого населения Южной Африки.

65. правильно

66. неправильно

67. В Испании только после светской беседы и обмена новостями личного характера переходят к обсуждению дел.

68. правильно

69. неправильно

70. В скандинавских странах различиям в социальной иерархии не придается большого значения.

71. правильно

72. неправильно

73. В качестве подарка в России может использоваться водка.

74. правильно

75. неправильно

76. В Польше католицизм является наиболее распространенным вероисповеданием.

77. правильно

78. неправильно

79. Символы статуса играют в Нидерландах важную роль.

80. правильно

81. неправильно

82. В Марокко не принято есть правой рукой, так как они считается нечистой.

83. правильно

84. неправильно

85. Титулы играют в Австралии большую роль для правильной оценки иерархических отношений.

86. правильно

- 87. неправильно
- 88. В Азии при приветствии рукопожатием не следует сжимать слишком сильно.
- 89. правильно
- 90. неправильно
- 91. В Японии следует вручать подарок правой рукой.
- 92. правильно
- 93. неправильно/

Полный банк тестовых заданий содержится в системе электронного обучения Moodle.

### **Самостоятельная работа**

Самостоятельная работа обучающихся по теме 3 «Механизмы внедрения этических принципов в практику деловых отношений» заключается в подготовке информации о национальных особенностях делового общения.

Задание "Национальные особенности в сфере туризма и гостеприимства". Приведите примеры не менее десяти русских поговорок, пословиц, а также пяти афоризмов знаменитостей, имеющих отношение к сфере туризма и гостеприимства. Укажите авторов афоризмов.

### **Практическое занятие 9**

**Цель практического занятия 9** по теме 4 «Этика дистанционного общения»:

- закрепить полученные теоретические знания об этике дистанционного общения;
- сформировать умение применять требования этической культуры в практике дистанционного общения в сфере туризма и гостеприимства;
- сформировать навыки дистанционного общения путем телефонного разговора;
- сформировать умение применять требования этикета при деловом общении посредством Интернета.

Практическое занятие проводится в форме обсуждения контрольных вопросов по теме. Выполнение заданий.

**Перечень вопросов для устного опроса обучающихся:**

1. Перечислите способы дистанционного общения в деловых кругах?
2. Что такое телефонный этикет?
3. Какие правила необходимо соблюдать при телефонном разговоре?
4. Что входит в кодекс телефонного этикета?
5. Какова схема делового общения секретаря по телефону ( в соответствии с общеевропейским стандартом)
6. Может ли руководитель фирмы отвечать на звонки сам, минуя секретаря?
7. Какие шаблонные (готовые) фразы могут быть использованы секретарем в практике телефонного разговора с клиентами фирмы?
8. Какова норма телефонного разговора секретаря с клиентом фирмы?
9. Должен ли секретарь знать сотрудников фирмы по именам, упоминая их в телефонном разговоре?
10. Существуют ли какие-либо особенности этикета при деловом общении посредством Интернета?
11. В чем заключается этика поведения пользователя в локальной компьютерной сети?
12. Что означает понятие "культура пользования компьютером"?
13. В чем выражается корректность взаимоотношений пользователя с сетевым администратором?
14. Возможно ли соблюдение конфиденциальности переписки при использовании электронной почты?
15. Назовите основной этический принцип пользования электронной почтой.
16. В какие сроки принято отвечать на электронные письма?
17. Как должен поступить пользователь Интернета, если его не устраивает повестка дня телеконференции?
18. Существуют ли этические нормы технического перемещения файлов по сети?
19. Перечислите нормы "компьютерного этикета" в компьютерных классах.

## Практические задания

### 1. Заполните таблицу.

В таблице указать какие ошибки допускаются во время телефонного разговора и как следует говорить с учетом соблюдения требований телефонного этикета.

Таблица 6

Чего не следует делать и говорить во время телефонного разговора	Как должно быть
1. Передавать трубку другим лицам несколько раз.	1. Передавать трубку только одному человеку.
2.	2.
3.	3.
4.	4.
5.	5.
6.	6.

### 2. Игра "Телефонный разговор".

Задание выполняется на семинарском занятии парой студентов: звонящий студент и отвечающий ему преподаватель.

Вы иногородний студент. Приближаются новогодние праздники, и вы хотите встретить Новый год с семьей, а для этого нужно досрочно сдать зачет по дисциплине "Деловая этика". Вы звоните преподавателю, чтобы договориться о досрочной сдаче зачета. При этом в течение семестра вы 2 раза пропустили лекции, а во время семинарских занятий не были достаточно активны.

Телефонный разговор проводится по следующей схеме.

1. Приветствие.
2. Представление.
3. Причина: объяснение цели звонка.
4. Проблема: обсуждение вопроса.
5. Проведение итогов обсуждения.
6. Признательность: выражение благодарности.
7. Прощание.

Продолжительность каждого этапа разговора (в секундах):

$П1+П2 = 15$ ;  $П3=20$ ;  $П4 = 150$ ;  $П5=35$ ;  $П6+П7=20$

Вопросы для обсуждения ситуации в группе.

1. Как прозвучало приветствие и представление?
2. С какой интонацией звонивший студент сообщил о цели звонка?
3. Сумел ли он убедить преподавателя о необходимости досрочной сдачи зачета?
4. Была ли достигнута конкретная договоренность?
5. Поблагодарил ли он преподавателя за согласие досрочно принять зачет?
6. Оставил ли звонивший студент приятное впечатление?

### **3. Неудачные фразы при телефонном общении.**

Объясните, почему приведенные фразы не стоит употреблять при разговоре по телефону.

Предложите свои варианты ответов.

1. Директор института еще обедает и не может подойти к телефону. Что ему передать?
2. Я не знаю где бухгалтер. Оставьте свой телефон, я передам, чтобы она вам позвонила.
3. Преподаватель ушел сегодня почему-то рано. Может, ему что-то передать?
4. Преподаватель на семинаре. Нечего звонить в рабочее время.
5. У меня сейчас совещание. Звоните позже.
6. Менеджер по продажам уже ушел. Ничем не могу вам помочь.

### **4. Игра "Глухой телефон".**

Порядок проведения игры "Глухой телефон".

Первый участник получает информацию от ведущего. Девять участников по очереди заходят и передают полученную информацию друг другу.

Информация:

В КузГТУ 15 октября прошла научная конференция во втором корпусе. В этой конференции участвовали 3 группы: ДГТ-211, ССб-201, МБб-201, ОУб-221. Всего было 58 участников. После конференции, ректор КузГТУ попросил всех участников

явиться в актовый зал, чтобы поблагодарить их за участия. В знак благодарности ректор пообещал прибавку к стипендии.

Информация:

Обучающиеся группы решили отправиться на автобусную экскурсию. Выезд автобусом был назначен 3 июня. Автобус в этот день пришлось задержать, так как один из обучающихся опаздывал. Этого ученика звали Марк Заболонков. Он всегда выделялся в группе своим импульсивным поведением, многие из наших ребят даже не хотели вместе с ним ехать.

Последний участник игры сообщает группе полученную им информацию.

Ответить на вопрос: насколько изменилась первоначальная информация? Почему так произошло?

## **Практическое занятие 10**

### **Цель практического занятия 10:**

- закрепить полученные теоретические знания об этике дистанционного общения;
- сформировать умение применять требования этической культуры в практике дистанционного общения в сфере туризма и гостеприимства;
- закрепить умение применять требования этикета при деловом общении посредством Интернета.
- сформировать навыки выбора способов решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
- сформировать навыки правильного использования современных средств поиска, анализа и интерпретации информации, а также информационных технологий для выполнения профессиональных задач;
- сформировать умение планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

Практическое занятие проводится в форме тестирования.

**Примеры тестовых заданий.**

Вопрос 1. Как правильно представляться по телефону?

- представиться по имени и отчеству,
- назвать полностью ФИО.

Вопрос 2. Назовите виды делового общения по числу участников

- публичное и межличностное;
- прямое, опосредованное.

Вопрос 3. Назовите виды делового общения по степени взаимодействия:

- публичное и межличностное;
- прямое, опосредованное;
- монологическое, диалогическое.

Вопрос 4. В какие сроки принято отвечать на электронные письма:

- в течение 20 минут с момента его получения;
- в течение 24 часов с момента его получения;
- в течение одной недели с момента его получения.

Вопрос 5. Какое из приведенных ниже качеств не подходит для делового телефонного разговора:

- краткость;
- дружелюбный тон;
- эмоциональность;
- непременно представление в начале разговора и прощание в конце.

Полный банк тестовых заданий содержится в системе электронного обучения Moodle.

### **3. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ**

Формой промежуточной аттестации является дифференцированный зачет.

До промежуточной аттестации допускаются обучающиеся, выполнившие все требования текущего контроля. На дифференцированном зачете обучающемуся необходимо ответить на два вопроса.

#### **Перечень вопросов к дифференцированному зачету.**

1. Предмет этики и этикета деловых отношений. Связь этики фундаментальной и прикладной.
2. Структура и функции этики и этикета делового общения. Этика и этикет делового общения: связь и различия.
3. Предмет этики как философской дисциплины. Понятие «этика»: этимология, развитие, современное содержание.
4. Причины социальной востребованности этики деловых отношений в XX веке.
5. Общечеловеческие ценности и нормы – основа этики делового общения.
6. Категорический императив И. Канта - основа этики деловых отношений.
7. Деловая, профессиональная, управленческая этика.
8. Этика деловых отношений, ее история и основные этапы становления.
9. Миф как форма регламентации поведения и норм общения человека в древности.
10. Этика деловых отношений на Древнем Востоке.
11. Этика деловых отношений в эпоху античности.
12. Роль принципа «золотой середины» Аристотеля в этике деловых отношений.
13. Честь и достоинство в этике и нравственно-деловой культуре гуманистов эпохи Возрождения.
14. Формирование уважения и свободы в деловой культуре Нового времени.
15. Утилитаризм этики деловых отношений в XIX веке.
16. Специфика деловой этики в XX веке.

17. Этика деловых контактов в советскую эпоху.
18. Национальные особенности деловых отношений в русской культуре.
19. Развитие этики и этикета деловых отношений в России.
20. Характерные черты этики делового общения в современной России.
21. Основные принципы этики деловых отношений: общая характеристика и объективный характер.
22. Повседневный этикет и протокол деловых людей.
23. Стандарты этики международного общения в современном мире.
24. Визитная карточка.
25. Подарки и сувениры в международных деловых контактах.
26. Роль переводчика в международных переговорах.
27. Национальные стили и особенности делового общения в США, Германии, Франции.

## **4. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА**

### **4.1 Структура самостоятельной работы**

Самостоятельная работа студентов в рамках изучения данной дисциплины включает в себя:

- подготовку и оформление докладов;
- подготовку и оформление заявления о приеме на работу, автобиографии, характеристики, резюме;
- подготовку и оформление договора на оказание туристических услуг;
- подготовку и оформление отчетов по практическим работам;
- самостоятельное изучение теоретических вопросов при подготовке к промежуточной аттестации.

### **4.2 Подготовка отчетов по практическим работам**

Подготовка и оформление отчетов производится с использованием текстового редактора Libre Office Writer или Microsoft Word, а также электронной таблицы Libre Office Calc или Microsoft Excel. Обучающиеся должны представить отчет в печатном виде со всеми необходимыми расчетами, таблицами и графиками, а также в электронном виде документ, в котором были произведены необходимые дополнительные расчеты и построены графики.

Подготовка и оформление отчетов по практическим работам производится в печатном виде по ГОСТ 2.105-95 на одной стороне листов бумаги формата А4 (210×297 мм) в одну колонку, со следующими установками:

1. Параметры страниц: поля - верхнее, нижнее и правое по 1,5 см, левое - 3,0 см; колонтитулы от края - 1,25 см; ориентация книжная (допустима альбомная ориентация для отдельных страниц).

2. Шрифт Times New Roman, размер 14, междустрочный интервал полуторный, перенос слов в документе автоматический, выравнивание - по ширине страницы.

3. При вставке формул использовать редактор Microsoft Equation при установках: обычный - 14 пт.; крупный индекс - 12 пт.; мелкий индекс - 10 пт.; крупный символ - 16 пт.; мелкий символ - 14 пт. Русские и греческие буквы пишутся не курсивом, латинские - курсивом.

Список литературы является обязательным (нечисловым) разделом пояснительной записки, оформляется в соответствии с ГОСТ 7.1-2003, включается в содержание пояснительной записки.

Список должен содержать сведения обо всех источниках, использованных при подготовке отчета. Располагать источники в списке рекомендуется в порядке появления ссылок в тексте. Возможно и другое разрешенное нормативными документами расположение источников в списке.

После подготовки отчета по практическим работам, он предоставляется преподавателю на проверку, по результатам которой может быть дано два резюме: «Выполнен» или «Замечания» с указанием каждого замечания. При наличии замечаний они должны быть устранены.

### **4.3 Подготовка к промежуточной аттестации**

Примерный перечень вопросов для промежуточной аттестации представлен в рабочей программе дисциплины.

При подготовке к промежуточной аттестации рекомендуется использовать лекционные материалы, а также учебную литературу, приведенную в рабочей программе дисциплины.

## **5. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

1. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство: учебное пособие для вузов / Колышкина Т. Б., Шустина И. В.. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва :Юрайт, 2021. - 145 с. - ISBN 978-5-534-14216-7. - URL: <https://urait.ru/book/delovye-kommunikacii-dokumentooborot-ideloproizvodstvo-468074> (дата обращения: 25.09.2023). - Текст : электронный.
2. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия.: учебник и практикум для СПО / Николенко П. Г., Шамин Е. А., Ключева Ю. С.. - Москва :Юрайт, 2021. - 449 с. - ISBN 978-5-534-12518-4. - URL: <https://urait.ru/book/gostinichnaya-industriya-475785> (дата обращения: 25.09.2023). - Текст : электронный.
3. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Тимохина Т. Л. - 2-е изд. - Москва :Юрайт, 2021. - 300 с. - ISBN 978-5-534-14985-2. - URL: <https://urait.ru/book/gostinichnaya-industriya486303> (дата обращения: 25.09.2023). - Текст : электронный.
4. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Тимохина Т. Л. - 2-е изд., пер. и доп. - Москва :Юрайт, 2021. - 297 с. - ISBN 978-5-534-14888-6. - URL: <https://urait.ru/book/gostinichnyyservis-484924> (дата обращения: 25.09.2023). - Текст : электронный.
5. Чернышова, Л.И. Этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для вузов / Л.И. Чернышова. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 161 с. (Высшее образование). Текст непосредственный.

### **2.3 Интернет ресурсы**

1. Официальный сайт Кузбасского государственного технического университета имени Т.Ф. Горбачева. Режим доступа: [www.kuzstu.ru](http://www.kuzstu.ru)
2. Электронные библиотечные системы: - Университетская библиотека онлайн. Режим доступа: [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru); - Лань. Режим доступа: <http://e.lanbook.com> - Электронная библиотека издательства Юрайт <https://biblio-online.ru/catalog/spo>

3. Справочная правовая система «Консультант Плюс» / правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация. Форма доступа:  
<http://www.consultant.ru>