



**ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО ТУРИЗЪМ
„ПРОФЕСОР Д-Р АСЕН ЗЛАТАРОВ” – ВАРНА**

гр. Варна, ул. „Найден Геров“ №1 тел: 052/642671; 052/642669; 052/642667; e-mail: pgt_varna@abv.bg

Утвърждавам:

Гергана Япаджиева
Директор

КОНСПЕКТ

За провеждане на изпит за определяне на годишна оценка, съгласно чл.29б от НАРЕДБА № 3 от 15.04.2003г. за системата за оценяване (Загл. - ДВ, бр. 73 от 2009 г., в сила от 15.09.2009 г.), издадена от министъра на образованието и науката по ПРОФЕСИОНАЛНА ЕТИКА И ТУРИСТИЧЕСКО ПОВЕДЕНИЕ

За 11 клас

ПРОФЕСИОНАЛНО НАПРАВЛЕНИЕ: код 811 Хотелиерство, ресторантьорство и кетъринг

ПРОФЕСИЯ: код 811010 Хотелиер

СПЕЦИАЛНОСТ: код 8110101 Организация на хотелиерството

ПРОФЕСИЯ: код 811020 Администратор в хотел

СПЕЦИАЛНОСТ: код 8110201 Организация на обслужването в хотелиерството

ПРОФЕСИЯ: код 811060 РЕСТОРАНТЬОР

СПЕЦИАЛНОСТ код 8110603 КЕТЕРИНГ

ПРОФЕСИОНАЛНО НАПРАВЛЕНИЕ: код 812 Пътувания туризъм и свободно време

ПРОФЕСИЯ код: 812 040 Аниматор в туризма

СПЕЦИАЛНОСТ код: 8120402 Туристическа анимация

I. Форма на обучение: **самостоятелна**

II. **Начин на провеждане на изпита:**

1. Датата, началният час, времето и мястото за провеждане на изпита се определя със заповед на директора.
2. Изпитът по Физика и астрономия се провежда в писмена форма.
3. Продължителността на писменият изпит е 3 /три/ астрономически часа.

III. **Теми:**

Раздел 1. Етика

- 1.1. Човек и морал.
- 1.2. Морал, етика, нравственост.
- 1.3. Добродетели и пороци. Ценности и норми.

Раздел 2. Основни характеристики на деловото общуване

- 2.1. Значение на общуването.
- 2.2. Същност и функции на междуличностното общуване.
- 2.3. Структура на междуличностното общуване
- 2.4. Механизми за въздействие в процеса на междуличностно общуване.
- 2.5. Разновидности на междуличностното общуване.
- 2.6. Фактори, обуславящи комуникативната компетентност на хората, работещи в туризма.
- 2.7. Малката група като съвкупност от субекти на междуличностно общуване.
- 2.8. Конфликти в малката група.
- 2.9. Групова динамика.
- 2.10. Поведенчески стратегии на туристите в конфликтни ситуации.
- 2.11. Вътрешнофирмено и външнофирмено общуване.

Раздел 3. Професионална етика

- 3.1. Същност и особености на професионалната етика.
- 3.2. Взаимоотношения между персонала - отговорности, работа в екип.
- 3.4. Бизнес етика.
- 3.5. Взаимоотношения между контрагенти в туризма. Работа с клиенти, потенциални туристи.
- 3.6. Етика в туристическия бизнес.
- 3.7. Международни и вътрешни стандарти свързани с етиката.

Раздел 4. Туристическо поведение

- 4.1.Поведение на потребителя. Основни характеристики.
- 4.2.Фактори, влияещи върху потребителското поведение.
- 4.3.Етапи на потребителското поведение и фактори, влияещи върху потребителското поведение.
- 4.4.Специфика на туристическото поведение.
- 4.5.Основни мотиви при вземане на решение за пътуване.
- 4.6. Етапи при туристическото поведение.
- 4.7.Фактори, влияещи върху туристическото поведение.
- 4.8.Туристическо поведение по национална принадлежност на туристите.
- 4.9.Туристическо поведение при различни по характер туристи.

Критерии за оценяване

№	Критерии за оценяване	Показатели	Бр. точки	Общ бр. точки
1.	Етика	Познава и характеризира понятията: -Личност,морал,етика, нравственост. -Добродетели и пороци,ценности и норми	2 2	4
2.	Основни характеристики на деловото общуване	Познава и характеризира -Значение на общуването. -Същност , функции,структура и значение на междуличностното общуване -Механизми за въздействие в процеса на междуличностно общуване. -Разновидности на междуличностното общуване. - Фактори, обуславящи комуникативната компетентност на хората,работещи в туризма. -Малката група като съвкупност от субекти на междуличностно общуване.Конфликти в малката група. -Поведенчески стратегии на туристите в конфликтни ситуации. - Вътрешнофирмено и външнофирмено общуване	2 2 2 2 2 2 2 2	16
3.	Професионална етика	Познава и характеризира : -Същност и особености на професионалната етика. -Взаимоотношения между персонала - отговорности, работа в екип. -Бизнес етика. Етика в туристическия бизнес -Взаимоотношения между контрагенти в туризма.Работа с клиенти,потенциални туристи. -Международни и вътрешни стандарти свързани с етиката.	3 3 3 3 3	15
4.	Туристическо поведение	Познава: -Поведение на потребителя. Основни характеристики. Фактори, влияещи върху потребителското поведение. -Етапи на потребителското поведение и фактори, влияещи върху потребителското поведение. -Специфика на туристическото поведение. -Основни мотиви при вземане на решение за пътуване. -Етапи при туристическото поведение. -Фактори, влияещи върху туристическото поведение. -Туристическо поведение по национална принадлежност на туристите. -Туристическо поведение при различни по характер туристи.	4 3 3 3 3 3 3 3	24
	ОБЩ БРОЙ ТОЧКИ			60

Максималният брой точки за всяка изпитна тема или за всяко изпитно задание е 60.

Неправилният отговор се оценява с 0 точки. Непълният отговор се оценява с част от точките за верен и пълен отговор.

Преминаването от точки в цифрова оценка:

Цифрова оценка = общият брой точки от всички критерии: 10

Литература:

1. Иванов Ст., Иванов М., Професионална етика и туристическо поведение , Форком 2011 г
2. Специализирани издания, брошури, интернет

Съставил:.....
/ Ив.Колева/