

ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО ЕЛЕКТРОТЕХНИКА

“А. С. ПОПОВ” – гр. ДЕВИН

✉ ул. “Васил Левски” №2, e-mail: pge_devin@mail.bg

УТВЪРДИЛ:.....

/Зелма Белбера, Директор/



КОНСПЕКТ

ПО ПРОФЕСИОНАЛНА ЕТИКА И ТУРИСТИЧЕСКО ПОВЕДЕНИЕ

ЗА 11 КЛАС

ПРОФЕСИОНАЛНО НАПРАВЛЕНИЕ: код 811 Хотелиерство, ресторантърство и кетъринг

Раздел 1. Етика

1.1. Човек и морал.

1.2. Морал, етика, нравственост.

1.3. Добродетели и пороци. Ценностни 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. Вътрешноfirmено и външноfirmено общуване.

Раздел 3. Професионална етика

3.1. Същност и особености на професионалната етика.

3.2. Взаимоотношения между персонала - отговорности, работа в екип.

3.3. Бизнес етика.

3.4. Взаимоотношения между контрагенти в туризма. Работа с клиенти, потенциални туристи.

3.5. Етика в туристическия бизнес.

3.6. Международни и вътрешни стандарти свързани с етика

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: Инструментите за оценяване (тест, устно или писмено изпитване, самостоятелна работа) се подбират в съответствие с входящото ниво на обучаемите и етапа от провеждане на учебните занятия.

Слаб 2 – обучаваният не е овладял терминологията, не е осмислил основни понятия от учебния материал, трудно възпроизвежда усвоените знания.

Среден 3 - обучаваният е овладял минимални знания, но трудно ги систематизира и възпроизвежда.

Добър 4 - обучаваният е овладял достатъчно знания, но не съумява да използва връзката между тях, трудно обобщава и прави изводи.

Мн. добър 5 - обучаваният е овладял достатъчно знания, усвоил е терминологията, прави оценки на факти и обстоятелства на базата на между предметните връзки. Отличен 6 - обучаваният е овладял всички основни знания, прави сравнения, анализи и изводи.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Иванов Ст., Иванов М., Социална психология и туристическо поведение, Шумен, 2005 г
2. Стамов Ст., Алексиева Й., Хотелиерство, Пловдив, 2005 г.
3. Трендафилов Кр., Организация и технология на туристическото обслужване, Варна, 2002 г
4. Видева Н., Горанов П., Етика, София, 1994 г.
5. Тончев Цв., Бъчваров М., Основи на туризма, Тилиа
6. Иванов Ст.; Иванов М., Професионална етика и туристическо поведение, Фарком 2011

Изготвил: инж. Севда Синапова