



УТВЪРДИЛ:

Директор /Мария Георгиева/

ИЗПИТНА ПРОГРАМА

**за провеждане на изпит за определяне на годишна оценка
по ПРОФЕСИОНАЛНА ЕТИКА И ТУРИСТИЧЕСКО ПОВЕДЕНИЕ
за XI клас, специалност: „Организация на туризма и свободното
време”**

I. Форма на обучение: самостоятелна форма на обучение

II. Начин на провеждане на изпита: Писмен изпит

III. ИЗПИТНИ ТЕМИ:

1. Човек и морал.
2. Морал и нравственост. Морал и етика.
3. Добродетели и пороци. Справедливост.
4. Ценности и норми.
5. Значение на общуването.
6. Същност, функции и структура на междуличностното общуване.
7. Фактори, обуславящи междуличностното общуване.
8. Малката група като съвкупност от субекти на междуличностното общуване.
9. Групова динамика.
10. Конфликти в малката група.
11. Поведенчески стратегии на туристите в конфликтни ситуации.
12. Вътрешнофирмено и външнофирмено общуване.
13. Морал и отговорност на персонала в туризма.
14. Взаимоотношения между персонала - отговорности, работа в екип.
15. Взаимоотношения между служители, обслужващ и ръководен персонал.
16. Етика в туристическия бизнес.
17. Взаимоотношения между контрагенти в туризма.
18. Професионална етика по социални групи.
19. Поведение на потребителя. Основни характеристики. Фактори.
20. Етапи на потребителското поведение.
21. Специфика на туристическото поведение.
22. Особенности на туристическия продукт, туристическа услуга.
23. Потребности, мотиви, интереси и предпочитания в туризма.
24. Етапи при туристическото поведение.
25. Фактори, влияещи върху туристическото поведение.
26. Туристическо поведение по национална принадлежност на туристите и при различни по характер туристи.

IV. КРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНЯВАНЕ

1. Комплексност и пълнота на изложението:

- Дефинира понятията - 10 точки

- Прави съдържателна характеристика на процеси, явления, категории и взаимоотношения. /Ползва съответни нормативни документи и правилно тълкува закономерностите/.

- 10 точки

- Анализира и изяснява факторите, взаимодействието между тях и влиянието им. /Ползва съответни нормативни документи и правилно тълкува закономерностите/.

- 10 точки

2. Точност на изложението:

- Вярно дефинира конкретните процеси, явления и категории. Изложението е изцяло подчинено на зададената тема. - 10 точки

3. Логичност и последователност:

- Изложението е логично структурирано, обосновано. Умее самостоятелно да интерпретира и анализира закономерностите и взаимоотношенията

- 20 точки

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

V. Оформяне на оценка:

оценка	Брой точки
Слаб (2)	До 29
Среден (3)	От 30 до 34
Добър (4)	От 35 до 44
Мн. Добър (5)	От 45 до 54
Отличен (6)	От 55 до 60

Препоръчителна литература:

1. Професионална етика и туристическо поведение – Стойко Иванов, Милко Иванов , изд. „ФорКом”