

(обязательное к рабочей программе дисциплины)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный технический университет»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «**Этическая и психологическая культура на предприятиях питания**»

Уровень образования

бакалавриат

(бакалавриат/магистратура/специалитет)

Направление подготовки
бакалавриата/магистратуры/специальность

**19.03.04 – «Технология
продукции и организация
общественного питания»**


(код, наименование направления подготовки/специальности)

Профиль направления
подготовки/специализация

**«Технология и организация ресторанного
сервиса»**

(наименование)

Разработчик



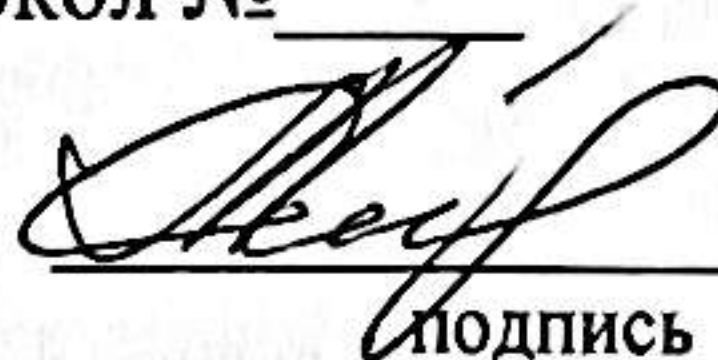
подпись

Л.И. Гайдарова, к.п.н.

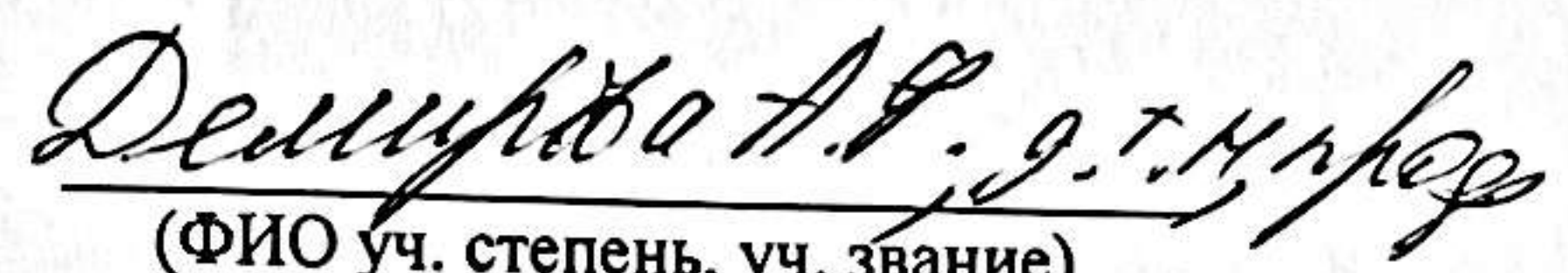
(ФИО уч. степень, уч. звание)

Фонд оценочных средств обсужден на заседании кафедры _____
« ____ » _____ 20 ____ г., протокол № _____

Зав. кафедрой



подпись



(ФИО уч. степень, уч. звание)

г. Махачкала 2021

СОДЕРЖАНИЕ

1. Область применения, цели и задачи фонда оценочных средств
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля)
 - 2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП
 - 2.1.2. Этапы формирования компетенций
 - 2.2. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования, описание шкал оценивания
 - 2.2.1. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования
 - 2.2.2. Описание шкал оценивания
3. Типовые контрольные задания, иные материалы и методические рекомендации, необходимые для оценки сформированности компетенций в процессе освоения ОПОП
 - 3.1. Задания и вопросы для входного контроля
 - 3.2. Оценочные средства и критерии сформированности компетенций
 - 3.3. Задания для промежуточной аттестации (зачета и (или) экзамена)

1. Область применения, цели и задачи фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (ФОС) является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины Этическая и психологическая культура на предприятиях питания и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся (в т.ч. по самостоятельной работе студентов, далее – СРС), освоивших программу данной дисциплины.

Целью фонда оценочных средств является установление соответствия уровня подготовки обучающихся требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 19.03.04 – «Технология продукции и организация общественного питания».

Рабочей программой дисциплины Этическая и психологическая культура на предприятиях питания предусмотрено формирование следующей компетенции:

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля)

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля), и используемые оценочные средства приведены в таблице 1.

Перечень оценочных средств, рекомендуемых для заполнения таблицы 1 (в ФОС не приводится, используется только для заполнения таблицы)

- *Деловая (ролевая) игра*
- *Контрольная работа*
- *Расчетно-графическая работа*
- *Решение задач (заданий)*
- *Тест (для текущего контроля)*
- *Творческое задание*
- *Устный опрос*
- *Эссе*
- *Тест для проведения зачета / дифференцированного зачета (зачета с оценкой) / экзамена*
- *Задания / вопросы для проведения зачета / дифференцированного зачета (зачета с оценкой) / экзамена*

Перечень оценочных средств при необходимости может быть дополнен.

2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Таблица 1

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Критерии оценивания	Наименование контролируемых разделов и тем ¹
<p>УК-5. Сспособен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп</p>	<p>Знать: закономерности и особенности социально-исторического развития различных культур; особенности межкультурного разнообразия общества; правила и технологии эффективного межкультурного взаимодействия</p> <p>Уметь: понимать и толерантно воспринимать межкультурное разнообразие общества; анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p>Лекция № 1. Культура обслуживания предприятий питания. Лекция №2 Этическая культура обслуживания на предприятиях питания. Лекция №3 ТЕМА: Эстетика интерьера, создание комфортных условий обслуживания. Лекция №4 Тема Понятие о психологии труда работников предприятий общественного питания. Лекция №5 Личность и группа. ЛЕКЦИЯ № 6 Личность в малой группе и в коллективе.</p>

¹ Наименования разделов и тем должен соответствовать рабочей программе дисциплины.

	<p>УК-5.2. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения</p> <p>УК-5.3. Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции</p>	<p>Владеть: методами и навыками эффективного межкультурного взаимодействия</p>	<p>ЛЕКЦИЯ № 7 ТЕМА: Психология общения и взаимодействия. Лекция № 8 ТЕМА: Деловое общение Лекция № 9 Деловой этикет, его специфика и значение. Лекция № 10 Культура проведения деловых переговоров Лекция 11: Совместная деятельность.</p> <p>Лекция №12. Эмоциональная атмосфера совместной деятельности. Лекция №13 Психологическая характеристика процесса обслуживания. Лекция №14 Классификация предприятий общественного питания. Лекция №15 Классификация форм и методов обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия. Лекция №16 Конфликты Лекция №17 Особенности управления и разрешения конфликтов</p>
--	---	--	---

2.1.2. Этапы формирования компетенций

Сформированность компетенций по дисциплине Этическая и психологическая культура на предприятиях питания определяется на следующих этапах:

1. **Этап текущих аттестаций (Для проведения текущих аттестаций могут быть использованы оценочные средства, указанные в разделе 2)**
2. **Этап промежуточных аттестаций (Для проведения промежуточной аттестации могут быть использованы другие оценочные средства)**

Таблица 2

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Этапы формирования компетенции						
		Этап текущих аттестаций			1-17 неделя		18-20 неделя	
		1-5 неделя	6-10 неделя	11-15 неделя	СРС	КР/КП	Промежуточная аттестация	
1		Текущая аттестация №1	Текущая аттестация №2	Текущая аттестация №3	СРС	КР/КП	Промежуточная аттестация	
		2	3	4	5	6	7	
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Находит и использует необходимую саморазвития взаимодействия с другими информацию о особенностях и традициях различных социальных групп	Аттестационная контрольная работа №1	Аттестационная контрольная работа №2	Аттестационная контрольная работа №3	Творческое задание №1	Творческое задание №1	Тест для проведения зачёта	
	Аттестационная контрольная работа №1	Аттестационная контрольная работа №2	Аттестационная контрольная работа №3	Творческое задание №2	Творческое задание №2	Тест для проведения зачёта		
	УК-5.2. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социальным традициям различных социальных групп, опирающаяся на знание этапов развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в	Аттестационная контрольная работа №1	Аттестационная контрольная работа №2	Аттестационная контрольная работа №3	Творческое задание №2	Творческое задание №2	Тест для проведения зачёта	

	<p>контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения</p>	Аттестационная контрольная работа №1	Аттестационная контрольная работа №2	Аттестационная контрольная работа №3	Творческое задание №3	Творческое задание №3	Творческое задание №3	Письменная экзаменационная работа
<p>УК-5.3 Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции</p>								

СРС – самостоятельная работа студентов;

КР – курсовая работа;

КП – курсовой проект.

2.2. Показатели уровней формирования компетенций на этапах их формирования, описание шкал оценивания

2.2.1. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования

Результатом освоения дисциплины Этическая и психологическая культура на предприятиях питания в государственных и общественных структурах является установление одного из уровней сформированности компетенций: высокий, повышенный, базовый, низкий.

Таблица 3

Уровень	Универсальные компетенции	Общепрофессиональные/ профессиональные компетенции
Высокий (оценка «отлично», «зачтено»)	Сформированы четкие системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные и верные. Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции	Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны, исчерпывающие, содержание вопроса/задания оценочного средства раскрыто полно, профессионально, грамотно. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции
Повышенный (оценка «хорошо», «зачтено»)	Знания и представления по дисциплине сформированы на повышенном уровне. В ответах на вопросы/задания оценочных средств изложено понимание вопроса, дано достаточно подробное описание ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия. Ответ отражает полное знание материала, а также наличие, с незначительными пробелами, умений и навыков по изучаемой дисциплине. Допустимы единичные негрубые ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень освоения компетенции	Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продемонстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков
Базовый (оценка «удовлетворительно», «зачтено»)	Ответ отражает теоретические знания основного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП. Обучающийся допускает неточности в ответе, но обладает необходимыми знаниями для их	Обучающийся владеет знаниями основного материала на базовом уровне. Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продемонстрирован базовый уровень владения

Уровень	Универсальные компетенции	Общепрофессиональные/ профессиональные компетенции
Низкий (оценка «неудовлетворительно», «не зачтено»)	устранения. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень освоения компетенции Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний дисциплины, отсутствие практических умений и навыков	практическими умениями и навыками, соответствующий минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач

Показатели уровней сформированности компетенций могут быть изменены, дополнены и адаптированы к конкретной рабочей программе дисциплины.

2.2.2. Описание шкал оценивания

В ФГБОУ ВО «ДГТУ» внедрена модульно-рейтинговая система оценки учебной деятельности студентов. В соответствии с этой системой применяются пятибалльная, двадцатибалльная и стобалльная шкалы знаний, умений, навыков.

Шкалы оценивания			Критерии оценивания
пятибалльная	двадцатибалльная	стобалльная	
«Отлично» - 5 баллов	«Отлично» - 18-20 баллов	«Отлично» - 85 - 100 баллов	<p>Показывает высокий уровень сформированности компетенций, т.е.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - продемонстрирует глубокое и прочное усвоение материала; - исчерпывающе, четко, последовательно, грамотно и логически стройно излагает теоретический материал; - правильно формирует определения; - демонстрирует умения самостоятельной работы с нормативно-правовой литературой; - умеет делать выводы по излагаемому материалу.
«Хорошо» - 4 баллов	«Хорошо» - 15 - 17 баллов	«Хорошо» - 70 - 84 баллов	<p>Показывает достаточный уровень сформированности компетенций, т.е.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует достаточно полное знание материала, основных теоретических положений; - достаточно последовательно, грамотно логически стройно излагает материал; - демонстрирует умения ориентироваться в нормальной литературе; - умеет делать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
«Удовлетворительно» - 3 баллов	«Удовлетворительно» - 12 - 14 баллов	«Удовлетворительно» - 56 - 69 баллов	<p>Показывает пороговый уровень сформированности компетенций, т.е.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует общее знание изучаемого материала; - испытывает серьезные затруднения при ответах на дополнительные вопросы; - знает основную рекомендуемую литературу; - умеет строить ответ в соответствии со структурой излагаемого материала.
«Неудовлетворительно» - 2 баллов	«Неудовлетворительно» - 1-11 баллов	«Неудовлетворительно» - 1-55 баллов	<p>Ставится в случае:</p> <ul style="list-style-type: none"> - незнания значительной части программного материала; - не владения понятийным аппаратом дисциплины; - допущения существенных ошибок при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.

3. Типовые контрольные задания, иные материалы и методические рекомендации, необходимые для оценки сформированности компетенций в процессе освоения ОПОП

3.1. Задания и вопросы для входного контроля

1. Какое место занимает психология в системе наук?
2. Какие основные разделы составляют структуру психологии как науки?
3. что понимается под личностью?
4. Как и где может применяться психологическое знание?
5. Как взаимосвязаны характер и темперамент?
6. Что вы понимаете под невербальным общением?
7. Какие основные направления в психологии вы знаете?
8. Какие явления входят в круг изучения науки психологии?
9. Что понимается под воспитанием личности?
12. Каковы основные методы сбора данных в психологии?
13. Чем отличаются тесты от других методов сбора данных в психологии?
14. Каково значение ощущений в жизни человека? Как они сформировались?
15. Какие функции выполняет общение?
16. Основные эмоциональные состояния.?
17. Какие методы обучения и воспитания вы знаете?

3.2. Оценочные средства и критерии сформированности компетенций

Критерии оценки уровня сформированности компетенций приводятся для каждого из используемых оценочных средств, указанных в разделе 2 фонда оценочных средств.

3.2.1. Контрольные вопросы для первой аттестации

Контрольная работа №1

1. Правила порядка и очередности обслуживания гостей.
2. Правила предложения и отпуска различных блюд и напитков
3. Технические навыки и приемы подачи блюд и напитков
4. Знание и соблюдение персоналом этических норм обслуживания
5. Характеристика этических норм обслуживания на предприятиях питания
6. Нравственные требования, предъявляемые к обслуживающему персоналу
7. Интерьер и его соответствие типу торгового зала.
8. Актуальность цвета и света при оформлении помещения.
9. Столовая посуда, приборы, столовое белье.
10. Специальные требования, предъявляемые к мебельным изделиям на предприятиях питания.
11. Психология труда технолога.
12. Профессиограмма технолога.
13. Психология труда официанта.
14. Психология труда бармена.
15. Личность
16. Структура личности.
17. Самосознание личности.
18. Направленность и формирование личности.
19. Отклоняющееся поведение и психические аномалии в поведении личности.

20. Личность в малой группе и в коллективе.
21. Социально и социально – психологическая структура группы
22. Стрессы и психологические формы их преодоления.
23. Референтность, нереферентность и антиреферентность группы

3.2.2. Контрольные вопросы для второй аттестации

1. Общее представление о общении.
2. Функции, механизмы, средства, структура общения.
3. Вербальное и невербальное общение.
4. Техника и приемы общения.
5. Общее представление о общении.
6. Функции, механизмы, средства, структура общения.
7. Вербальное и невербальное общение.
8. Техника и приемы общения.
9. формы и виды делового общения
10. Исторические принципы и характер делового общения
11. Речь и общение.
12. Деловой этикет, его специфика и значение. Этика делового общения
13. Общие этические принципы
14. Речевая культура
15. Этикет деловой переписки
16. Культура проведения деловых переговоров
17. Разработка плана переговоров. Выбор стратегии деловых переговоров.
18. Тактика переговоров. Приемы, применяемые на деловых переговорах и методы.
19. Национальные особенности стиля переговоров.
20. Понятие совместной деятельности.
21. Виды деятельности
22. Моделирование решения задач командой.

3.2.3. Контрольные вопросы третьей аттестации

1. Эмоции и чувства
2. Соперничество и конкуренция
3. Психологическая атмосфера в коллективе
4. Социальная функция работников предприятий общественного питания при общении с потребителями
5. Процесс обслуживания потребителей.
6. Формирование реакции на поведение потребителя
7. Знание и соблюдение правил устанавливающих порядок и очередность обслуживания гостей.
8. Тип предприятий общественного питания
9. Класс предприятий общественного питания
10. Организация обслуживания пассажиров различных видов транспорта.
11. Прогрессивные технологии обслуживания.
12. Продвижение ресторанных услуг

Критерии оценки уровня сформированности компетенций при проведении контрольной работы:

- оценка «отлично»: продемонстрировано грамотное последовательное решение задач (заданий) при правильно выбранном алгоритме. Даны верные ответы на все вопросы и условия задач (заданий). При необходимости сделаны пояснения и выводы (содержательные, достаточно полные, правильные, учитывающие специфику проблемной ситуации в задаче или с незначительными ошибками);

- оценка «хорошо»: грамотное последовательное решение задач (заданий) при правильно выбранном алгоритме. Однако, ответы на вопросы и условия задач (заданий) содержат незначительные ошибки. Пояснения и выводы отсутствуют или даны неверно;

- оценка «удовлетворительно»: обучающийся ориентируется в материале, но применяет его неверно, выбирает неправильный алгоритм решения задач (неверные исходные данные, неверная последовательность решения и др. ошибки), допускает вычислительные ошибки. Пояснения и выводы отсутствуют или даны неверно;

- оценка «неудовлетворительно»: обучающийся слабо ориентируется в материале, выбирает неправильный алгоритм решения, допускает значительное количество вычислительных ошибок. Пояснения и выводы отсутствуют.

3.3. Задания для промежуточной аттестации (зачета и (или) экзамена)

3.3.1. Зачетные вопросы

1. Культура обслуживания на предприятиях питания
2. Интерьер и его соответствие типу торгового зала
3. Столовая посуда, приборы, столовое белье
4. Требования к мебельным изделиям
5. Знание и соблюдение персоналом этических норм и правил обслуживания.
6. Знание и соблюдение правил, устанавливающих порядок и очередность обслуживания гостей.
7. Понятие о психологии работников общественного питания
8. Психология труда и профессиограмма технолога.
9. Психология труда официанта и бармена
10. Психологическая сущность межличностных конфликтов, их функции
11. Типы и способы протекания и разрешение конфликтов
12. Понятие совместной деятельности
13. Эмоциональная атмосфера совместной деятельности
14. Исторические традиции этики делового общения
15. Общие этические принципы и характер делового общения
16. Деловой этикет
17. Понятие социальной группы
18. Социальная и социально-психологическая структура группы
19. Основные характеристики коллектива, его формирование и управление
20. Сущность деловой беседы. Критика в деловой беседе: предпосылки, типы реакций, особенности поведения.
21. Отказ в деловой беседе: техники вежливого отказа, сфера их применения.
22. Психологические приемы расположения к себе собеседника.
23. Разработка плана переговоров. Выбор стратегии деловых переговоров.

24. Тактика переговоров. Приемы, применяемые на деловых переговорах и методы. ы убеждения собеседника.
25. Тип и класс предприятий общественного питания.
26. Основные правила сервировки стола.
27. Служебные обязанности банкетного менеджера.
28. Культура сервиса как часть культуры общества
29. Правила поведения персонала на предприятиях питания.
30. Этические ценности организации.
31. Общие этические принципы.
32. Психологические особенности личности.
33. Значение культуры речи в профессиональной культуре.
34. Какие правила надо соблюдать в диалогическом общении.
35. Классификация предприятий общественного питания.
36. Организация обслуживания пассажиров различных видов транспорта.
37. Классификация форм и методов обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия.
38. Прогрессивные технологии обслуживания.
39. Продвижение ресторанных услуг.
40. Правила поведения персонала на предприятиях питания
41. Конфликты, виды конфликтов
42. Разрешение конфликтных ситуаций
43. Виды культурно-психологических поведенческих проявлений
44. Общие этические принципы
45. Эмоциональная атмосфера совместной деятельности
46. Основные принципы организации обслуживания
47. Гигиенические требования
48. Психологический климат коллектива
49. Личность и коллектив
50. Этические ценности организации

Дополнительно указываются:

а) методические рекомендации по подготовке и процедуре осуществления контроля выполнения

Зачеты и экзамены могут быть проведены в письменной форме, а также в письменной форме с устным дополнением ответа. Зачеты служат формой проверки качества выполнения студентами лабораторных работ, усвоения семестрового учебного материала по дисциплине (модулю), практических и семинарских занятий (при отсутствии экзамена по дисциплине).

По итогам зачета, соответствии с модульно – рейтинговой системой университета, выставляются баллы с последующим переходом по шкале баллы – оценки за зачет, выставляемый как по наименованию «зачтено», «не зачтено», так и дифференцированно т.е. с выставлением отметки по схеме – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно», определяемое решением Ученого совета университета и прописываемого в учебном плане.

Экзамен по дисциплине (модулю) служит для оценки работы студента в течении семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, качество и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения

навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умения синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач. По итогам экзамена, в соответствии с модульно – рейтинговой системой университета выставляются баллы, с последующим переходом по шкале оценок на оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно», свидетельствующие о приобретенных компетенциях или их отсутствии.

3.4. Задания для проверки остаточных знаний

3.4.1. Вопросы для проверки остаточных знаний

Вариант №1

Вопрос 1:

Тренинги производственного персонала проводятся:

1. с целью повышения культуры обслуживания и повышения квалификации
2. в качестве дисциплинарного взыскания
3. с целью аттестации Ответ 1

Вопрос 2: Нормы делового этикета формируются на принципах принятых:

1. Конституции стран
2. на Венском международном конгрессе
3. на Ассамблее ООН Ответ: 2

Вопрос 3: Причина конфликта в контактной зоне с потребителем, связанная с недостаточным ассортиментом блюд, низким качеством блюд, неудобным режимом работы является:

1. личностной
2. производственной
3. психологической Ответ: 2

Вопрос 4: Законодательные квалификационные требования к официанту 5 разряда в ресторане класса «люкс» и в кафе, с обслуживанием официантами являются:

1. одинаковыми
2. разными Ответ 1

Вопрос 5: Выберите этические аспекты рекламной компании предприятия питания:

1. содержание и объем, влияние на поведение потребителей, навязчивость
 2. приоритет экономической выгоды, усиление продвижения «неходового» товара
 3. реклама с отсутствием аргументации, информация заведомо ложных сведений о товаре
- Ответ: 2

Вопрос 6: Допустимо ли обслуживающему персоналу обедать в зале предприятия за свободными столиками вдали от посетителей:

1. Да Ответ: 2
2. Нет

Вопрос 7: Счет с заказом должен предоставляться потребителю:

1. Сразу после его приема;
 2. После завершения обслуживания
- Ответ 1

Вопрос 8: Сразу после приема заказа обслуживающий потребителя сотрудник должен:

1. повторить вслух заказ;
 2. пробить чек-заказ и отдать посетителю
- Ответ 1

Вопрос 9: В предприятие быстрого питания в качестве обслуживающего персонала принимают лиц, имеющих квалификацию

1. Повара-раздатчика
 2. Продавца-кассира
- Ответ 2

Вопрос 10: Сотрудник предприятия питания, который имеет взыскания по нарушению трудовой и производственной дисциплины более (вставьте фразу) может быть уволен работодателем:

1. Трех раз
 2. Двух раз
 3. Один раз
- Ответ 2

Вариант №2

1. Этикет - это:

- а) наука о красоте;
 - б) наука о традициях;
 - в) совокупность правил поведения, принятых в обществе
 - г) наука о морали
- Ответ: в)

2. Эстетика - это:

- а) наука о красоте;
 - б) наука о манерах;
 - в) совокупность правил формирования стиля;
- Ответ: а)

3. Нормы делового этикета формируются на принципах принятых:

- а) Конституции стран
 - б) на Венском международном конгрессе
 - в) на Ассамблее ООН
- Ответ: б)

4. Имидж персоны – это:

- а) образ человека, сформированный внешним видом
 - б) образ человека, сформированный успешным воздействием на сознание людей комплексом черт поведения, внешнего вида, компетентности, доверия
 - в) образ человека, сформированный стилем работы
- Ответ: б)

5. На бизнес-встречи не рекомендуют надевать костюм

- а) английского типа

- б) американского типа
- в) европейского типа Ответ: б)

6. Цель дарения сувениров на деловой встрече:

- а) напомнить о проведенной встрече, событии
- б) в связи с предстоящим праздником
- в) продемонстрировать доброжелательность и радушии Ответ: а)

7. В качестве подарков на бизнес-встрече допустимо вручать: а) записные книжки, календари, ежедневники, авторучки, картины, изделия народных промыслов

- б) конфеты, кофе, чай в сувенирной упаковке, часы настольные, национальный календарь
 - в) спиртные фирменные напитки, национальные сувениры, книги с репродукциями, цветы
- Ответ: а)

8. На банкетном мероприятии не рекомендуется затрагивать темы бесед:

- а) о здоровье присутствующих, искусстве, спорте
 - б) о погоде, банкетном столе, о мероприятиях программы бизнес-встречи
 - в) об отношении к проводимому мероприятию, о национальных традициях радушии
- Ответ: а)

9. Наименее почетными местами за торжественным столом являются:

- а) расположенные в конце стола, спиной к входной двери
 - б) расположенные в конце стола, лицом к двери
 - в) с торца стола
- Ответ: а)

10. Для вечернего делового приема принято организовывать (с 17-00):

- а) банкет-чай,
 - б) фуршет
 - в) журфикс, коктейль
- Ответ: а)

Критерии оценки уровня сформированности компетенций по результатам проведения зачета:

- оценка «зачтено»: обучающийся демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание материала, свободно выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, усвоивший основную и дополнительную литературу. Обучающийся выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, на уровне не ниже базового;

- оценка «не зачтено»: обучающийся демонстрирует незнание материала, не выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины. Обучающийся не выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, на уровне ниже базового. Дальнейшее освоение ОПОП не возможно без дополнительного изучения материала и подготовки к зачету.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций по результатам проведения дифференцированного зачёта (зачета с оценкой) / экзамена:

- оценка «отлично»: обучающийся дал полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, проявил совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыл основные положения темы. В ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, явлений. Обучающийся подкрепляет теоретический ответ практическими примерами. Ответ сформулирован научным языком, обоснована авторская позиция обучающегося. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа или с помощью «наводящих» вопросов преподавателя. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень владения компетенцией(-ями);

- оценка «хорошо»: обучающимся дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, проявлено умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, но есть недочеты в формулировании понятий, решении задач. При ответах на дополнительные вопросы допущены незначительные ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень владения компетенцией(-ями);

- оценка «удовлетворительно»: обучающимся дан неполный ответ на вопрос, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, явлений, нарушена логика ответа, не сделаны выводы. Речевое оформление требует коррекции. Обучающийся испытывает затруднение при ответе на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень владения компетенцией(-ями);

- оценки «неудовлетворительно»: обучающийся испытывает значительные трудности в ответе на вопрос, допускает существенные ошибки, не владеет терминологией, не знает основных понятий, не может ответить на «наводящие» вопросы преподавателя. Обучающимся продемонстрирован низкий уровень владения компетенцией(-ями).

Критерии оценки уровня сформированности компетенций для проведения экзамена/дифференцированного зачёта (зачета с оценкой) зависят от их форм проведения (тест, вопросы, задания, решение задач и т.д.).