

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
Федерального государственного автономного образовательного учреждения
высшего образования

Дата подписания: 22.05.2024 11:28:11

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

«Северо-Кавказский федеральный университет»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

Т.А. Шебзухова

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

ОП.01 Основы культуры профессионального общения

Профессия

43.01.01 Официант, бармен

Форма обучения очная

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (далее - ФОС) предназначен для оценивания знаний, умений, уровня сформированности компетенций студентов, обучающихся по профессии 43.01.01 Официант, бармен по дисциплине ОП.01 Основы культуры профессионального общения.

ФОС составлен на основе ФГОС и рабочей программы дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине предусмотрена в форме дифференцированного зачета с выставлением отметки по системе «отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно».

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

ФОС позволяет оценить знания, умения, сформированность общих и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС и рабочей программой дисциплины.

Планируемые результаты освоения (знания и умения) и перечень осваиваемых компетенций (общих и профессиональных) указываются в соответствии с ФГОС, ОП и рабочей программой учебной дисциплины.

умения:

У.1 – соблюдать правила протокола и этикета;

У.2 – применять различные средства и техники эффективного общения в профессиональной деятельности, использовать приёмы общения с учётом возраста, статуса гостя;

У.3 – использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

У.4 – определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.

знания:

З.1 – основы протокола и этикета;

З.2 – нормы профессиональной этики;

З.3 – эстетику внешнего облика официанта, бармена;

З.4 – психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности официанта, бармена;

З.5 – механизмы взаимопонимания в общении;

З.6 – техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

З.7 – источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.

общие компетенции:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.

ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.

ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 7. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

профессиональные компетенции:

ПК 1.2. Обслуживать потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов.

ПК 1.3. Обслуживать массовые банкетные мероприятия.

ПК 1.4. Обслуживать потребителей при использовании специальных форм организации питания.

ПК 2.2. Обслуживать потребителей бара, буфета.

ПК 2.6. Производить расчет с потребителем, используя различные формы расчета.

1.3. Формы контроля и оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Таблица 1 Контроль и оценка освоения дисциплины по темам (разделам)

Элементы учебной дисциплины	Формы контроля и оценивания			
	Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Методы оценки (заполняется в соответствии с разделом 4 рабочей программы)	Проверяемые ПК, ОК, У, З	Методы оценки	Проверяемые ПК, ОК, У, З
Раздел 1. Культура профессионального общения как учение			Указываются в соответствии с учебным планом	Указываются в соответствии с рабочей программой
Тема 1.1 Предмет, задачи культуры профессионального общения.	Практические занятия Проблема культуры в становлении профессионального общения	У.1, У.2 3.1, 3.2, 3.7 ОК.1, ОК.2, ОК.5 ПК 1.2.- ПК 1.4.	Дифференцированный зачет	У.1-У.4 3.1-3.7 ОК.01-ОК.07, ПК 1.2.- ПК 1.4. ПК 2.1., ПК 2.6.

Тема 1.2. Методы психологических исследований.	Практические занятия Психологическое исследование: требования к организации и его этапы. Классификация методов исследования	У.1, У.2 3.1, 3.2, 3.7 ОК.1, ОК.2, ОК.5 ПК 1.2.- ПК 1.4.		
Тема 1.3. Психические познавательные процессы и состояния в структуре культуры профессионального общения.	Практические занятия Эмоции и чувства в профессиональной деятельности. Воля и ее воспитание. Собеседование	У.1-У.4 3.1-3.7 ОК.1, ОК.2, ОК.5 ПК 2.1., ПК 2.6.		
Тема 1.4. Психические свойства личности как субъекта профессионального общения.	Практические занятия Темперамент. Характер. Собеседование			
Тема 1.5. Мораль, ее сущность, структура и функции.	Практические занятия Коллективизм и индивидуализм. Основные функции морали.	У.1, У.2, У.4 3.1, 3.2, 3.3, 3.7 ОК 1, ОК 2, ОК 5 ПК 2.1., ПК 2.6.		
Раздел 2. Психологические основы профессионального общения				
Тема 2.1. Психология общения	Практические занятия Общение как обмен информацией. Общение как понимание людьми друг друга. Реферат	У.1, У.2, У.4 3.1, 3.2, 3.3, 3.7 ОК. 1, ОК. 2, ОК. 5 ПК 2.1.		
Тема 2.2. Коммуникации и ее особенности	Практические занятия Невербальные	У.1-У.4 3.1, 3.2, 3.3, 3.7, ОК. 1, ОК.2,		

	средства общения. Роли и ролевые ожидания в общении. Собеседование	ОК.5 ПК 2.1., ПК 2.6.		
Тема 2.3. Межличностное взаимодействие Интерактивная сторона общения.	Практические занятия Проявление интерактивного аспекта общения. Основные принципы интерактивного общения. Собеседование	У.1-У.4 3.1-3.7 ОК.01-ОК.07, ПК 1.2.- ПК 1.4.		
Раздел 3. Психология конфликта				
Тема 3.1. Конфликты и его структура	Практические занятия Решение конфликта конструктивным способом. Стратегия черепашки, акулы, совы и медвежонка. Правила поведения в конфликтах. Собеседование	У.1-У.4 3.1-3.7 ОК.01-ОК.07, ПК 1.2.- ПК 1.4.		
Тема 3.2 Конфликт в профессиональной деятельности	Практические занятия Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Реферат	У.1-У.4 3.1-3.7 ОК.01-ОК.07, ПК 1.2.- ПК 1.4.		
Раздел 4. Национальные особенности профессионального общения				
Тема 4.1. Особенности профессионального общения и этикета.	Практические занятия Национальные особенности этики и общения.	У.1-У.4 3.1-3.7 ОК.01-ОК.07, ПК 1.2.- ПК 1.4.		

	Собеседование			
Тема 4.2. Проблема толерантности в системе профессионального общения.	Практические занятия Черты характера и особенности поведения народов Кавказа. Собеседование Дифференцированный зачет	У.1-У.4 3.1-3.7 ОК.01-ОК.07, ПК 1.2.- ПК 1.4. ПК 2.1., ПК 2.6.		

2. Оценочные средства текущего контроля успеваемости и критерии оценки Вопросы к контрольным срезам

Перечень дискуссионных тем обсуждения для круглого стола

Тема 6. Психология общения.

1. Понятия «конструктивное общение», «психологический контакт».
2. Виды и уровни, и функции общения.
3. Общение как обмен информацией.
4. Общение как понимание людьми друг друга.

Тема 11. Особенности делового общения и этикета.

1. Основные принципы этикета на Северном Кавказе
2. Национальные особенности этики и общения.
3. Основные мировые культуры.
4. Особенности ведения переговоров в континентальной Европе.
5. Специфика восточного менталитета при организации делового общения.

Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.

Контрольный срез № 1

1 вариант

1. Дайте определение понятий «этика», «общение», «деловое общение», «этика делового общения».

2. Каковы особенности этики делового общения традиционного общества?

2 вариант

1. Назовите основные позиции по вопросу о соотношении этики и бизнеса, которые существуют сегодня.

2. Какова, по вашему мнению, роль этики в деловом общении?

2 вариант

1. Назовите основные принципы этики делового общения между руководителем и подчиненным.

2. Назовите основные принципы этики делового общения между подчиненным и руководителем.

3 вариант

1. Назовите основные принципы этики делового общения «по горизонтали» (между коллегами).

2. Этикет и культура поведения делового человека

Критерии оценивания компетенций

Оценка «5» (отлично) выставляется в случае полного выполнения контрольной работы, отсутствия ошибок, грамотного текста, точность формулировок и т.д.;

Оценка «4» (хорошо) выставляется в случае полного выполнения всего объема контрольной работы при наличии несущественных ошибок, не повлиявших на общий результат работы и т.д.;

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется в случае недостаточно полного выполнения всех разделов контрольной работы, при наличии ошибок, которые не оказали существенного влияния на окончательный результат, при очень ограниченном объеме используемых понятий и т.д.;

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется в случае, если допущены принципиальные ошибки, контрольная работа выполнена крайне небрежно и т.д.

Вопросы для собеседования

Тема 3. Психические познавательные процессы и состояния в структуре культуры профессионального общения

1. Виды ощущений

2. Виды восприятия

3. Свойства восприятия

Тема 4. Психические свойства личности как субъекта профессионального общения

1. Личность и структура ее психических свойств

2. Понятие личности и ее свойств.

3. Личность и общество

Тема 7. Коммуникации и ее особенности.

1. Особенности межличностной коммуникации в малых группах
2. Типы коммуникативных личностей,
3. Восприятие смысловой и оценочной информации

Тема 8. Межличностное взаимодействие. Интерактивная сторона общения.

1. Интеракция в психологии
2. Проявление интерактивного аспекта общения
3. Факторы и основные стили поведения

Тема 9. Конфликты и его структура

1. Функции конфликтов
2. Структурные элементы конфликта
3. Причины возникновения конфликтов

Тема 11. Особенности профессионального общения и этикета.

1. Речевой этикет в деловом общении
2. Этикет и протокол делового общения
3. Этика и этикет делового общения

Тема 12. Проблема толерантности в системе профессионального общения

1. Воспитание толерантности посредством организации деятельности учащихся
2. Методы воспитания толерантности
3. Взаимодействие школы и родителей в воспитании толерантности

Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если в процессе проведения собеседования он показывает исчерпывающе знания, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; использует в ответе дополнительный материал; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он допускает существенные ошибки, необходимые практические компетенции не сформированы.

Темы рефератов

Тема 6. Психология общения

1. Вербальное средство общения.
2. Не вербальные средства коммуникации.
3. Что изучает проксемика, таксика?

Тема 10. Конфликт в профессиональной деятельности.

1. Виды конфликтов.
2. Выходы из конфликтных ситуаций

Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Фонд тестовых заданий

№ п/п	Компетенция	Содержание вопроса
1.	ОК 1	Понятие и сущность профессионального общения
2.	ОК 1	Назовите методы психологических наблюдений
3.	ОК 1	Что такое личностные особенности человека?
4.	ОК 1	Что такое психология общения?
5.	ОК 1	Какие виды коммуникаций выделяют по средствам общения?
6.	ОК 1	Основные методы изучения личности используемые в психологии
7.	ОК 1	Что означает межличностное взаимодействие
8.	ОК 1	Какие виды общения выделяют по средствам общения?
9.	ОК 1	. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно: а) Тактильными образами

		б) Зрительными образами в) Аудиальными образами г) никак не мыслят
10.	ОК 1	На каком из данных принципов не может быть основано деловое общение? а) доброжелательность; б) порядочность; в) тактичность; г) уважительность; д) эгоизм
11.	ОК 2	В чем заключается визуальное общение?
12.	ОК 2	то самое главное в этике общения?
13.	ОК 2	Какие вопросы решает этика?
14.	ОК 2	Какова связь между деятельностью и формированием личности?
15.	ОК 2	Какому типу личности соответствует описание любит деятельность позволяющую ему влиять на других для достижения целей?
16.	ОК 2	Как называется системное развивающееся в течение жизни качество психики которое определяет возможность достижения человеком более высоких незаурядных результатов в определенных видах деятельности по сравнению с другими людьми?
17.	ОК 2	Какие факторы влияют на формирование я концепции личности?
18.	ОК 2	Какие факторы влияют на самооценку личности?
19.	ОК 2	Этическая категория, которая передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей: а) благо; б) долг; в) счастье; г) честь
20.	ОК 2	3. Какие существуют виды барьеров общения? а) межъязыковые; б) мировоззренческие; в) психологические; г) соматические; д) социальные; е) технические;
21.	ОК 3	Примеры психических свойств личности.
22.	ОК3	Какой должна быть речь специалиста в ситуации профессионального общения?
23.	ОК3	Основные категории психических явлений?
24.	ОК 3	Что относится к психическим свойствам личности ответ?
25.	ОК 3	Как связан контроль в организации с общением?
26.	ОК 3	Какова роль контроля в управлении?
27.	ОК 3	Причины возникновения конфликтов в организации
28.	ОК 3	Что такое организационный конфликт?
29.	ОК 3	Каким этическим нормам уделяется основное внимание в рамках западной европейской культуры? а) польза, выгода, трудолюбие; б) справедливость, добро, благо; в) честь, свобода, вера. г) вера в себя
30.	ОК 3	Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках: а) Профессиональных интересов партнеров б) Личностных, неделовых интересов партнеров +

		в) Деловых интересов партнеров г) разговорами между собой
31.	ОК 4	Как принять сложное решение?
32.	ОК 4	Что входит в систему передачи информации?
33.	ОК 4	Чем массовая информация отличается от обмена информацией в межличностном общении?
34.	ОК 4	По какому способу обмена информацией различают деловое общение?
35.	ОК 4	К какому виду общения характерно формальное общение когда отсутствует стремление понять и учитывать?
36.	ОК 4	Основные правила профессиональной этики официанта
37.	ОК 4	Какие бывают взаимоотношения в коллективе?
38.	ОК 4	Деловое общение основывается на знаниях?
39.	ОК 4	В ценностно — ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются: а) Ценностные установки партнера — адресата б) Духовные идеалы партнера — адресата в) Потребности и склонности партнера — адресата г) личностные взаимодействия — адресата
40.	ОК 4	Все люди делятся на: а) Сенсорики б) интуиты В) Экстраверты г) интроверты д) все варианты верны
41.	ОК 5	При какой форме осуществляется деловое общение?
42.	ОК 5	Как называется вид общения при котором происходит обмен информацией значимой для интересов дела?
43.	ОК 5	К какому виду общения характерно регламентированность и содержание и средства общения вместо знания?
44.	ОК 5	Что включает в себя информационная технология?
45.	ОК 5	Основные характеристики речевой коммуникации в общении?
46.	ОК 5	Какие коммуникативные барьеры мешают адекватной передаче информации?
47.	ОК 5	Что входит в структуру деловой беседы ?
48.	ОК 5	Как называются коммуникативные проблемы в качественной передаче информации и понимания собеседника?
49.	ОК 5	Деловой стиль взаимодействия партнеров включает: а) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга б) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами в) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник г) взаимоотношение друг с другом
50.	ОК 5	Информационно — силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия: а) Когнитивно — рациональных сил адресата психологического воздействия б) Статусно — ресурсных сил манипулятора в) Личностно — психологических сил манипулятора Г) Взаимодействия всех групп
51.	ОК 6	Что значит умение работать в команде?
52.	ОК 6	Какова роль лидера в команде?
53.	ОК 6	Что такое командное лидерство?
54.	ОК 6	Причины возникновения конфликтов в организации
55.	ОК 6	Как решить конфликт между сотрудниками в коллективе?
56.	ОК 6	Виды профессионального общения

57.	ОК 6	Как называется обмен информацией между людьми?
58.	ОК 6	Что такое командная работа?
59.	ОК 6	Невербальными средствами общения являются: а) Рукопожатие, походка, взгляд б) Телефон в) Электронная почта г) речь
60.	ОК 6	. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде: а) Просьбы, приказа, призыва + б) Познавательного сообщения в) Электронной почты г) межличностное общение
61.	ОК 7	Основные принципы командообразования
62.	ОК 7	Какими качествами личности должен обладать призывник рекомендованный на командные должности?
63.	ОК7	Особенности которые характеризуют свойства темперамента
64.	ОК 7	Какому типу темперамента соответствует описание сильный уравновешенный инертный?.
65.	ОК 7	Какая стратегия поведения в конфликте решает конфликтную ситуацию сотрудничество?
66.	ОК 7	В каких ситуациях складывается деловое общение?
67.	ОК 7	Как протекает социализация личности?
68.	ОК 7	Что такое этика военного?
69.	ОК 7	Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют: а) Психотехнические приемы манипулирования, техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия б) Открытое принуждение партнера к каким — либо поведенческим действиям в) Скрытое психологическое воздействие на делового партнера г) взаимодействия между группами
70.	ОК 7	К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся: а) Интересный, увлекательный рассказ, позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера б) Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби. В)высказывания — ссылки с приятными ассоциациями для партнера г) оба варианта правильные +
71.	ПК 1.2	Каким правилам учит гостевой этикет?
72.	ПК 1.2	Кто первый входит в ресторан по этикету?
73.	ПК 1.2	Как правильно здороваться по этикету по времени??

74.	ПК 1.2	Как правильно по этикету звать официанта?
75.	ПК 1.2	Что должен знать управляющий рестораном?
76.	ПК 1.2	Какие методы обслуживания используются в ресторанах?
77.	ПК 1.2	Что значит обслуживание в ресторане?
78.	ПК 1.2	Как правильно разговаривать официанту с гостями?
79.	ПК 1.2	Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде: а)Познавательного сообщения б)Призыва В)Приказа Г)Просьбы
80.	ПК 1.2	Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок.Оцените как воспринимает клиент фразу.Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я не занимаюсь этими вопросами .Вам нужно позвонить в отдел продаж. а)Отрицательно б)Положительно
81.	ПК 1.3	Сколько существует основных методов обслуживания в ресторане?
82.	ПК 1.3.	Что значит обслуживание в ресторане?
83.	ПК 1.3.	Когда можно звонить по этике делового общения?
84.	ПК 1.3.	Какие важные действия необходимо сделать при первичном общении с клиентом?
85.	ПК 1.3.	С каких вопросов следует начать выявление потребностей клиента?
86.	ПК 1.3	Что входит в качество обслуживания клиента?
87.	ПК 1.3.	В чем заключается корпоративный имидж?
88.	ПК 1.3.	Основные составляющие имиджа делового человека
89.	ПК 1.3.	Кинесическими средствами невербального общения выступают: А) Мимика Б) Поза В) Покашливание Г) Рукопожатие Д) Устная речь?
90.	ПК 1.3.	Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно: а) Тактильными образами б) Зрительными образами в) Аудиальными образами г) внешним образом
91.	ПК 1.4.	Какие важные действия необходимо сделать при первичном общении с клиентом?
92.	ПК 1.4.	В какой момент общения в продажах нужно использовать открытые вопросы?
93.	ПК 1.4.	Как открытые вопросы помогают в продажах?
94.	ПК 1.4.	Что входит в стандарты обслуживания покупателя?
95.	ПК 1.4.	Что такое этикет за столом?
96.	ПК 1.4.	Как правильно пользоваться столовыми приборами по этикету?
97.	ПК 1.4.	Что включает в себя этикет устного общения?
98.	ПК 1.4.	Что значит обслуживание потребителя ?
99.	ПК 1.4.	Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с: а) Обсуждением каких-либо инновационных проектов б) Дискуссионным обсуждением проблем в) Выслушиванием жалоб клиентов г)конфликтом
100.	ПК 1.4.	Акцент в подтверждающих вопросах делают на: а) наиболее сложной проблеме

		б) вновь возникших вопросах в) том, что связывает партнеров г) о решаемой проблеме
101.	ПК 2.2.	Основные правила профессиональной этики бармена
102.	ПК 2.2.	Обязанности бармена в баре
103.	ПК 2.2.	Основные этические нормы
104.	ПК 2.2.	Что собой представляет культура обслуживания?
105.	ПК 2.2.	Какие методы обслуживания используются в ресторанах?
106.	ПК 2.2.	Виды сервиса в ресторане
107.	ПК 2.2.	Интерактивная сторона общения
108.	ПК 2.2.	Из чего состоит профессиональная
109.	ПК 2.2.	12. Термин «этика» ввел: а) Сократ б) Аристотель в) Демокрит г) Платон
110.	ПК 2.2.	. Сбору сведений по проблеме переговоров способствуют вопросы: а) однополюсные б) информационные в) для ориентации г) разного характера
111.	ПК 2.6.	Что относится к барьерам общения возникающим при вступлении в контакт партнеров делового общения?
112.	ПК 2.6.	К какой из трех сторон общения относится передача информации общающимися партнерами?
113.	ПК 2.6.	Что входит в стандарты обслуживания покупателя?
114.	ПК 2.6.	Сколько существует основных методов обслуживания в ресторане?
115.	ПК 2.6.	Основные правила общения с клиентом
116.	ПК 2.6.	Какие этикетные нормы рекомендуется соблюдать во время телефонного разговора?
117.	ПК 2.6.	Как выйти из конфликтной ситуации?
118.	ПК 2.6.	Как правильно вести себя в конфликтной ситуации?
119.	ПК 2.6.	Деловая этика представляет собой: а) личное поведение человека б) совокупность принципов поведения людей в) деловые отношения предпринимателей г) переговоры
120.	ПК 2.6.	Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как: а) афоризмы б) вульгаризмы в) эпитеты

Таблица 2 – Ключи к вопросам по темам фонда оценочных средств

№ п/п	Компет енция	Содержание вопроса	Правильный ответ
1.	ОК 1	Понятие и сущность профессионального общения	Профессиональное общение - это частный случай общения, обусловленный задачами и условиями профессиональной деятельности. Основная цель профессионального общения состоит в выработке и реализации эффективной стратегии взаимодействия и построения отношений, приводящих к успешному осуществлению профессиональной деятельности.
2.	ОК 1	Назовите методы психологических наблюдений	Психологические методы: беседа анкетирование тестирование Наблюдение. Наблюдение: открытое скрытое пассивное активное лабораторное естественное случайное систематическое включенное не включённое сплошное выборочное Эксперимент
3.	ОК 1	Что такое личностные особенности человека?	Личностные особенности — это совокупность индивидуальных особенностей характера, способностей, темперамента и мотивов. Личностные особенности в теоретической психологии представлены совокупностью индивидуальных аспектов характера, мотивов, способностей и темперамента. Часть исследователей считают, что личностные особенности ребенка зависят исключительно от генетики, но это не совсем так.
4.	ОК 1	Что такое психология общения?	В психологии общение определяется как процесс взаимодействия между людьми, состоящий в обмене между ними информацией познавательного или эмоционально-оценочного характера, в ходе которого возникают, проявляются и формируются межличностные отношения.
5.	ОК 1	Какие виды коммуникаций выделяют по средствам общения?	-коммуникация с помощью знаков -коммуникация с помощью жестов -коммуникация с помощью символов -коммуникация с помощью других паралингвистических средств (например, мимики, поз, и др.)
6.	ОК 1	Основные методы изучения личности используемые в психологии	К основным методам относятся наблюдение, беседа, эксперимент; к вспомогательным — все остальные

			методы: оценок, анкет, тестов, самонаблюдения, интервью, анализа продуктов и т. д. Такое деление имеет относительный характер, ибо в ситуациях конкретного исследования тех или иных проявлений психики, изучения ее закономерностей вспомогательные методы могут стать основными, а основные — вспомогательными.
7.	ОК 1	Что означает межличностное взаимодействие	Межличностное взаимодействие – это случайные или преднамеренные, частные или публичные, длительные или кратковременные, вербальные или невербальные контакты и связи двух и более человек, вызывающие взаимные изменения их поведения, деятельности, отношений и установок.
8.	ОК 1	Какие виды общения выделяют по средствам общения?	По средствам: Непосредственное (осуществляется с помощью естественных органов); Опосредованное (использование специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией); Прямое (личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения);
9.	ОК 1	. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно: а) Тактильными образами б) Зрительными образами в) Аудиальными образами г) никак не мыслят	б
10.	ОК 1	На каком из данных принципов не может быть основано деловое общение? а) доброжелательность; б) порядочность; в) тактичность; г) уважительность; д) эгоизм	г
11.	ОК 2	В чем заключается визуальное общение?	Визуальная коммуникация — вид общения, при котором передача информации происходит с помощью знаков, изображений, образов, инфографики и так далее. Данный вид связи частично или целиком полагается на зрение. Сегодня визуальные коммуникации чрезвычайно развиты и призваны выполнять сразу несколько задач. Общение с помощью зрительных образов прогрессирует благодаря развитию новых технологий..
12.	ОК 2	то самое главное в этике общения?	К основным правилам и принципам общения можно отнести:

			проявление взаимного уважения друг к другу; демократизацию и гуманизацию отношений; толерантность, социальную справедливость и терпимость;
13.	ОК 2	Какие вопросы решает этика?	Именно в этике решаются вопросы о смысле жизни, о счастье, об идеале. Мораль наполняет значением наши поступки, поведение, жизнь в целом. Она даёт человеку положительное чувство удовлетворения от собственных деяний и прожитой жизни. Мораль придаёт силу человеку жить, жить даже вопреки неблагоприятным, а иногда и трагическим обстоятельствам. Истинная мораль всегда оптимистична..
14.	ОК 2	Какова связь между деятельностью и формированием личности?	Связь между деятельностью и формированием личности непосредственная - в процессе деятельности человек социализируется. деятельность и формирование личности связаны тем, что не могут проводиться без коллектива. Деятельность почти всегда связана с обществом (людей). Формирование личности не может проводиться без общества, так как именно общество формирует личность человека.
15.	ОК 2	Какому типу личности соответствует описание любит деятельность позволяющую ему влиять на других для достижения целей?	Предпринимательский тип - личность такого типа любит деятельность, позволяющую ему влиять на других для достижения целей Конвенциональный тип - подобный тип характеризуется любовью к систематическому манипулированию данными, записями.
16.	ОК 2	Как называется системное развивающееся в течение жизни качество психики которое определяет возможность достижения человеком более высоких незаурядных результатов в определенных видах деятельности по сравнению с другими людьми?	Одаренность Одаренность – системное, развивающееся в течении жизни качество психики, которое определяет возможность достижение человеком более высоких (необычных, незаурядных) результатов в одном или нескольких видах деятельности по сравнению с другими людьми
17.	ОК 2	Какие факторы влияют на формирование я концепции личности?	Родительское воспитание, социальное окружение, успех и неудачи, внутренняя самокритика и т.д. являются факторами, влияющими на развитие собственной «Я-концепции». Положительное представление о себе может быть развито через объективное познание себя,

			самооценку, дружбы с собой и присутствия позитивного и рационального мышления.
18.	ОК 2	Какие факторы влияют на самооценку личности?	Условно можно выделить следующие моменты: окружение — окружающие люди, начиная от семьи и заканчивая коллегами по работе; оценка со стороны окружения; собственные навыки;
19.	ОК 2	Этическая категория, которая передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей: а) благо; б) долг; в) счастье; г) честь	б
20.	ОК 2	3. Какие существуют виды барьеров общения? а) межъязыковые; б) мировоззренческие; в) психологические; г) соматические; д) социальные; е) технические;	А,в,д,е
21.	ОК 3	Примеры психических свойств личности.	Примеры психических свойств К психическим свойствам стоит отнести: тип темперамента, который заложен еще при рождении; особенности характера – исследования личности подтвердили, что данная характеристика на 90% зависит от наследственности и только на оставшиеся 10% от внешних условий; способности – данный психический фактор зависит от природы, а также формируется во время личностного развития.
22.	ОК3	Какой должна быть речь специалиста в ситуации профессионального общения?	Профессиональная речь специалиста должна быть привлекательной для потенциальных клиентов и обладать следующими качествами: Понятная, чистая и доступная для понимания. Стоит избегать использования профессиональной терминологии при общении. Человек проговаривает слова до конца, у него чистое звукопроизношение, правильно ставит ударения в словах, уместно употребляет слова в контексте ситуации. Соответствие речевому этикету.
23.	ОК3	Основные категории психических явлений?	Все психические явления неразрывно связаны, но традиционно они подразделяются на три группы:

			психические процессы психические состояния психические свойства личности
24.	ОК 3	Что относится к психическим свойствам личности ответ?	К свойствам, образующим психический склад личности, относятся: темперамент, характер, уровень развития качественных характеристик психических процессов, эмоциональные, нравственные и волевые свойства, мотивационно-потребностные установки, мировоззрение и идеалы личности.
25.	ОК 3	Как связан контроль в организации с общением?	Текущий контроль осуществляется непосредственно в ходе проведения работ. Чаще всего его объектом являются подчиненные, а сам он является традиционно прерогативой их непосредственного начальника. Базируется он на измерении фактических результатов, полученных после проведения работы, направленной на достижение цели. Таким образом, он представляет собой своеобразную обратную связь.
26.	ОК 3	Какова роль контроля в управлении?	С помощью контроля становится возможным оценить со всех сторон компетентность менеджмента, принимающего управленческие решения. Контроль позволяет оценить эффективность реализации мер и планов, составленных на основе принятых управленческих решений. С помощью контроля в организации формируется система обратной связи, которая помогает в выполнении функций оценки, поощрения и информирования как сотрудников, так и управленческого персонала
27.	ОК 3	Причины возникновения конфликтов в организации	Спектр всех возможных причин возникновения конфликта на предприятии очень велик. Основными причинами являются ограниченность ресурсов, которые нужно делить, взаимозависимость заданий, различия в целях, различия в представленных ценностях, различия в манере поведения, в уровне образования, воспитания, морали, а также плохие коммуникации, несбалансированность рабочих мест, недостаточная мотивация и т.д.
28.	ОК 3	Что такое организационный конфликт?	Организационный конфликт это - противоречие, возникающее между

			работниками, коллективами организации в процессе их совместной трудовой деятельности из-за противоположности (несовпадения) интересов, отсутствия согласия, даже конфронтации в процессе решения каких-либо деловых вопросов. Поэтому в организации конфликты важно не только уметь выявлять и решать, но важнее уметь их предотвращать.
29.	ОК 3	Каким этическим нормам уделяется основное внимание в рамках западной европейской культуры? а) польза, выгода, трудолюбие; б) справедливость, добро, благо; в) честь, свобода, вера. г) вера в себя	б)
30.	ОК 3	Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках: а) Профессиональных интересов партнеов б) Личностных, неделовых интересов партнеров + в) Деловых интересов партнеров г) разговорами между собой	б)
31.	ОК 4	Как принять сложное решение?	Выявить наличие проблемы Установить цель Выработать положительный подход к решению проблемы Собрать необходимую информацию Сформировать альтернативы Оценить альтернативы Принять решение)
32.	ОК 4	Что входит в систему передачи информации?	источника, канала связи и получателя информации Система передачи информации состоит из источника, канала связи и получателя информации. Источник передает информацию, а приемник её получает. Передаваемая информация добывается от источника до приемника с помощью сигнала (кода). Изменение сигнала позволяет получить информацию. Сообщение от источника к получателю передается посредством какой-нибудь среды, являющейся в таком случае «каналом связи».
33.	ОК 4	Чем массовая информация отличается от обмена информацией в межличностном общении?	Чем массовая информация отличается от обмена информацией в межличностном общении? Массовая информация - информация, доступная массам людей (сообществам, группам, вашему классу). Оттого она и массовая. А обмен информации в межличностном общении - это вот

			мы с тобой сейчас "как бы" разговариваем: ты у меня спросил, чем то-то отличается от того-то, а я тебе отвечаю. Вот это межличностное общение, а общение - это обмен информацией.
34.	ОК 4	По какому способу обмена информацией различают деловое общение?	По какому способу обмена информацией различают деловое общение? По способу обмена информацией различают устное и письменное деловое общение. Устные виды делового общения, в свою очередь, разделяются на монологические и диалогические. К монологическим видам относятся:
35.	ОК 4	К какому виду общения характерно формальное общение когда отсутствует стремление понять и учитывать?	«Контакт масок» — формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, используются привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности, участливости).
36.	ОК 4	Основные правила профессиональной этики официанта	Основные правила профессиональной этики официанта Основными принципами профессиональной этики официанта являются: Приветливость и радушие ☺ Внимательность и предусмотрительность, готовность к оказанию услуг гостям в процессе обслуживания Доброжелательность и вежливость Уравновешенность, спокойствие, сдержанность, тактичность
37.	ОК 4	Какие бывают взаимоотношения в коллективе?	Существует пять основных типов отношений в коллективе: Кооперация: продуктивное сотрудничество Конкуренция: продуктивное соревнование Невмешательство: соблюдение дистанции и фактическая автономия Соперничество: деструктивное соревнование Конфликт: негативные отношения с деструктивным взаимодействием или отказом от него
38.	ОК 4	Деловое общение основывается на знаниях?	Деловое общение основывается на знаниях, которыми располагают оппоненты. Они достигают между собой взаимопонимания именно благодаря осведомленности о предмете обсуждения. Основная задача подобной коммуникации — взаимовыгодное

			сотрудничество, которое приносит эффективные результаты. Важнейшим признаком делового общения является наличие правовых рамок, которым подчиняются субъекты.
39.	ОК 4	В ценностно — ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются: а) Ценностные установки партнера — адресата б) Духовные идеалы партнера — адресата в) Потребности и склонности партнера — адресата г) личностные взаимодействия — адресата	а
40.	ОК 4	Все люди делятся на: а) Сенсорики б) интуиты в) Экстраверты г) интроверты д) все варианты верны	д
41.	ОК 5	При какой форме осуществляется деловое общение?	В современных условиях деловое общение реализуется в различных формах: телефонное общение деловая переписка деловая беседа коллективные формы общения – совещания, собрания деловые переговоры публичные выступления и др.
42.	ОК 5	Как называется вид общения при котором происходит обмен информацией значимой для интересов дела?	· Деловое общение— это процесс взаимодействия в общении, при котором происходит обмен информацией для достижения определенного результата. То есть это общение целенаправленное. Оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности. При деловом общении учитывают особенности личности, характера, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения. соответствии
43.	ОК 5	К какому виду общения характерно регламентированность и содержание и средства общения вместо знания?	Рольное общение означает регламентированность содержания и средств общения, когда, не зная личность собеседника, обходятся знанием его социальной роли, т. е. участники выступают как носители определенных ролей (учитель – ученик, покупатель – продавец и проч.). Человек поступает так, как предписывает ему его роль.
44.	ОК 5	Что включает в себя информационная технология?	Информационная технология включает в себя такие компоненты, как информатика, компьютерные технологии, Интернет и Всемирная

			паутина, веб-разработки, управление данными, добыча и хранение данных, базы данных, информационная архитектура, информационная безопасность, криптография, системная интеграция, искусственный интеллект и др.
45.	ОК 5	Основные характеристики речевой коммуникации в общении?	В лингвистике выделяют несколько свойств, присущих речевой коммуникации: точность правильность чистоту понятность выразительность эффективность логичность уместность образность емкость (информативность) доступность богатство
46.	ОК 5	Какие коммуникативные барьеры мешают адекватной передаче информации?	Коммуникативные барьеры разбиты на четыре типа: технические (шумы, помехи, фильтры), социально-культурные (социальные, политические, религиозные, профессиональные), психологические (барьеры техники и навыков общения, барьеры отношения) и барьеры понимания (фонетические, семантические, стилистические, логические, межкузыковые).
47.	ОК5	Что входит в структуру деловой беседы ?	Структура деловой беседы: Подготовка к деловой беседе Установление места и времени встречи Начало беседы: вступление в контакт Постановка проблемы и передача информации Аргументирование Опровержение доводов собеседника Анализ альтернатив, поиск оптимального или компромиссного варианта либо конфронтация участников Принятие решения Фиксация договоренности Выход из контакта Анализ результатов беседы, своей тактики общения.
48.	ОК 5	Как называются коммуникативные проблемы в качественной передаче информации и понимания собеседника?	Коммуникативный барьер — это психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению. В ходе коммуникации

			могут возникать барьеры. Можно говорить о существовании барьеров понимания, барьеров социально-культурного различия и барьеров отношения. Возникновение барьера понимания может быть связано с рядом причин как психологического, так и иного порядка.
49.	ОК 5	Деловой стиль взаимодействия партнеров включает: а) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга б) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами в) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник г) взаимоотношение друг с другом	а)
50.	ОК 5	Информационно — силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия: а) Когнитивно — рациональных сил адресата психологического воздействия б) Статусно — ресурсных сил манипулятора в) Личностно — психологических сил манипулятора Г)Взаимодействия всех групп	в)
51.	ОК 6	Что значит умение работать в команде?	Работать в команде – это значит быть готовым к решению различного рода проблем и поиску выхода из сложных ситуаций. Важнейшее качество командного игрока – не передавать ответственность кому-либо в надежде, что он решит вопрос, а самому делать все возможное для его решения и для поддержки партнеров.
52.	ОК 6	Какова роль лидера в команде?	Лидер инициирует процесс группового взаимодействия, определяет его направление и завершает, когда это необходимо. Лидер управляет эмоциональным состоянием группы (управление эмоциональным состоянием группы можно выделить как отдельную подфункцию), он может усиливать взаимодействие между членами группы, а также провоцировать их к открытому выражению скрытых конфликтов, чтобы снять внутригрупповую агрессию и быстро пройти стадию кризиса..
53.	ОК 6	Что такое командное лидерство?	Таким образом, командное лидерство – это управление группой, как единым организмом, с помощью фасилитации, предполагающее постоянное развитие и доверие ее потенциалу.

			Командное лидерство тесно связано с командным менеджментом, предполагающим набор действий руководителя в отношении не отдельно взятых сотрудников, а целиком группы. Поэтому в командном менеджменте кардинально изменяются приемы целеполагания, мотивации, организации, контроля..
54.	ОК 6	Причины возникновения конфликтов в организации	Причины возникновения конфликтов в организации Спектр всех возможных причин возникновения конфликта на предприятии очень велик. Основными причинами являются ограниченность ресурсов, которые нужно делить, взаимозависимость заданий, различия в целях, различия в представленных ценностях, различия в манере поведения, в уровне образования, воспитания, морали, а также плохие коммуникации, несбалансированность рабочих мест, недостаточная мотивация и т.д.
55.	ОК 6	Как решить конфликт между сотрудниками в коллективе?	Конфликт в коллективе: алгоритм воздействия. Признать существование конфликтной ситуации. У каждого из участников конфликтной ситуации свой взгляд на неё, свои цели и методы. Необходимо признать наличие самой конфликтной ситуации, определить спорные вопросы, поэтому нужно совместно обсуждать сложившуюся проблему и искать пути выхода из неё. Определить возможность переговоров. Если установленный конфликт невозможно быстро урегулировать, необходимо подумать о целесообразности договорного процесса в решении данной проблемы.
56.	ОК 6	Виды профессионального общения	К профессиональному общению относятся деловое, управленческое, юридическое, педагогическое и ряд других, каждое из которых в свою очередь можно разделить на прямое – осуществляемое при непосредственном контакте, и косвенное – когда между партнерами существует пространственно-временная дистанция. В рамках психологии управления далее под профессиональным

			общением мы будем рассматривать преимущественно деловое и управленческое общение..
57.	ОК 6	Как называется обмен информацией между людьми?	Взаимодействие, связь и обмен информацией между людьми называют коммуникацией. Она может выполняться при помощи слов (вербально) или жестов, мимики (невербально), которые человек передает собеседнику. Основное различие общения и коммуникации проявляется в том, что это более узкое понятие и является только частью процесса общения. Значение коммуникации переоценить сложно. Во время работы в коллективе люди не могут работать обособленно.
58.	ОК 6	Что такое командная работа?	Работа в команде - совместная работа в группе для достижения общей цели или выполнения задач в наиболее эффективным и действенным образом. Эта концепция проявляется в более широкие рамки с командой, которая представляет собой группу взаимосвязанных лиц, которые работают вместе для достижения общей цели. основными требованиями для эффективной работы в команде адекватный коллектив размера.
59.	ОК 6	Невербальными средствами общения являются: а) Рукопожатие, походка, взгляд б) Телефон в) Электронная почта г) речь	.а
60.	ОК 6	. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде: а) Просьбы, приказа, призыва + б) Познавательного сообщения в) Электронной почты г) межличностное общение	а
61.	ОК 7	Основные принципы командообразования	В зависимости от специфики деятельности команды принципы командообразования могут дополняться и варьироваться, однако к основным принципам можно отнести следующие: Постановка целей Коллективное выполнение заданий Принятие ответственности
62.	ОК 7	Какими качествами личности должен обладать призывник рекомендованный на командные должности?	О высокой направленности на специальности класса «командные» свидетельствует дисциплинированность, организаторские способности, опыт работы на руководящих

			должностях, а также ярко выраженные лидерские качества. Не следует направлять на такие должности призывников, склонных к пассивному поведению и подчинению..
63.	ОК7	Особенности которые характеризуют свойства темперамента	Определение темперамента невозможно без восьми аспектов, характеризующих его: сензитивность; активность; соотношение реактивности и активности; пластичность и ригидность; темп реакции; экстраверсия или интроверсия. Опытный психолог дает оценку личности по каждому аспекту и выводит тип темперамента. Наиболее важным считаются такие параметры, как реактивность и активность.
64.	ОК 7	Какому типу темперамента соответствует описание сильный уравновешенный инертный?.	Флегматический темперамент (сильный, уравновешенный, инертный тип нервной системы). Положительные черты: всегда спокоен, терпелив, обязателен, не обидчив, его практически невозможно вывести из себя, отличается высокой работоспособностью, настойчив, способен к большому напряжению в работе, ровен в отношениях.
65.	ОК 7	Какая стратегия поведения в конфликте решает конфликтную ситуацию сотрудничество?	Стратегия сотрудничества. При стратегии сотрудничества конфликт разрешается, учитывая вопросы и потребности каждой из сторон. Партнеры в данном случае приходят к решению, которое их взаимно удовлетворяет. Во время сотрудничества происходит обсуждение тем и высказывается свое отношение к ним, определяются наиболее важные вопросы и находятся решения, которые устраивают обе стороны.
66.	ОК 7	В каких ситуациях складывается деловое общение?	Это диалог между начальником и подчиненным, разговор двух незнакомых людей, публичные выступления, дискуссии и так далее. Чтобы быть успешным в переговорах и коммуникациях любого типа, необходимо контролировать себя, понимать и чувствовать собеседника. Также есть определенные психологические приемы, которые помогают установить контакт, добиться необходимых результатов, грамотно закончить встречу..

67.	ОК 7	Как протекает социализация личности?	Процесс социализации протекает всю жизнь — с самого рождения человека и до старости. В ходе социализации человек осваивает множество социальных норм и социальных ролей, учится взаимодействовать с другими, в этом процессе формируется его Я. Человек становится социальным существом. Расширение и углубление социализации происходит в сфере деятельности, сфере общения и сфере самосознания..
68.	ОК 7	Что такое этика военного?	Воинский этикет — свод правил, определяющих поведение военнослужащего по отношению к сослуживцам, гражданским лицам, ветеранам. В отличие от этикета среди гражданских людей, являющегося делом личным и добровольным, воинский этикет в значительной степени регламентирован законами и подзаконными актами и обязателен для исполнения. Так как поведение отдельного солдата или офицера влияет на восприятие обществом армии и вооружённых сил в целом)
69.	ОК 7	Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют: а) Психотехнические приемы манипулирования, техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия б) Открытое принуждение партнера к каким — либо поведенческим действиям в) Скрытое психологическое воздействие на делового партнера г) взаимодействия между группами	А,в
70.	ОК 7	К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся: а) Интересный, увлекательный рассказ, позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера б) Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби. В)высказывания — ссылки с приятными ассоциациями для партнера г) оба варианта правильные +	г)
71.	ПК 1.2	Каким правилам учит гостевой этикет?	Важно быть пунктуальным. Гостевой этикет подразумевает, что в гости нужно приходить вовремя, не опаздывая. Некрасиво приходить слишком рано или намного позже оговоренного времени (допускается

			15 минут до или после). Если ребенок опаздывает, тогда нужно позвонить хозяевам праздника и предупредить их заранее, извинившись за причиненные неудобства. В гостях ребенок не может оставаться столько времени, сколько вздумается. Придя в гости, детям нужно предупредить родителей друга, до которого часа они планируют остаться и как затем будут добираться домой.
72.	ПК 1.2	Кто первый входит в ресторан по этикету?	По нормам ресторанного этикета, первым в заведение должен войти мужчина. Именно так он сможет проверить, благожелательная ли в помещении обстановка, убедиться, что спутнице не грозит опасность (ну мало ли!), а уж потом приглашать свою леди в ресторан.
73.	ПК 1.2	Как правильно здороваться по этикету по времени??	Доброе утро / Добрый день / Добрый вечер. Для этого помните вот такие простые правила:". Доброе утро" – лучше использовать в период между 6:00 и 12:00. "Добрый день" – между 12:00 и 18:00. "Добрый вечер" – между 18:00 и 00:00. "Доброй ночи" – между 00:00 и 6:00. Имейте в виду, что "Доброй ночи" – это не приветствие.
74.	ПК 1.2	Как правильно по этикету звать официанта?	Официанта нужно звать по имени, когда он возле стола. Если он в зале, достаточно задержать на нем свой взгляд, поднять руку, приподнять подбородок или кивнуть. Любая избыточность и фамильярность во всех странах мира под запретом, даже если компания спешит, а официант к ней не торопится. Нельзя свистеть, щелкать пальцами, хлопать в ладоши, кричать на весь зал: «Принесите нам счет, мы спешим!».
75.	ПК 1.2	Что должен знать управляющий рестораном?	Управляющий рестораном должен знать: Постановления, распоряжения, приказы, другие нормативные документы, касающиеся организации общественного питания Правила производства и реализации продукции (услуг) общественного питания Правила организации производства и управления рестораном, задачи и функции его подразделений Экономику общественного питания Порядок ценообразования

			Принципы оплаты и стимулирования труда Законодательство о труде и охране труда Российской Федерации Правила внутреннего трудового распорядка Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, противопожарной защиты, производственной санитарии и личной гигиены Принципы управления персоналом
76.	ПК 1.2	Какие методы обслуживания используются в ресторанах?	Методы обслуживания потребителей — это способ реализации продукции заведений ресторанного хозяйства. Различают два метода обслуживания: обслуживание официантом, барменом, буфетчиком и самообслуживание. Форма обслуживания потребителей: — организационный прием, который является разновидностью или сочетанием методов обслуживания.
77.	ПК 1.2	Что значит обслуживание в ресторане?	Обслуживание в ресторане складывается из следующих элементов: встреча гостей, размещение их в зале предложение меню и карты вин, аперитива рекомендации в выборе закусок, блюд, напитков прием, оформление и уточнение заказа передача заказа на производство досервировка стола в соответствии с принятым заказом подача напитков, закусок и блюд расчет с гостями
78.	ПК 1.2	Как правильно разговаривать официанту с гостями?	При разговоре с посетителями официант должен выбрать определенное расстояние от них — ни далеко, ни близко. Иначе в первом случае он вынужден будет говорить громче, чем обычно, а во втором — шепотом. Во время разговора недопустимо смотреть в другую сторону, держать руки в кармане или скрещивать их. Все это — выражение неуважения гостям. Заказ следует записывать, стоя против заказчика, не сгибая корпуса, а лишь слегка наклонив голову.
79.	ПК 1.2	Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде: а)Познавательного сообщения	б,,в, г

		б)Призыва В)Приказа Г)Просьбы	
80.	ПК 1.2	Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок.Оцените как воспринимает клиент фразу.Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я не занимаюсь этими вопросами .Вам нужно позвонить в отдел продаж. а)Отрицательно б)Положительно	.а
81.	ПК 1.3	Сколько существует основных методов обслуживания в ресторане?	В ресторанах применяют следующие методы обслуживания: самообслуживание, обслуживание официантами, комбинированный метод, специальные формы обслуживания.
82.	ПК 1.3.	Что значит обслуживание в ресторане?	Обслуживание в ресторане складывается из следующих элементов: встреча гостей, размещение их в зале предложение меню и карты вин, аперитива рекомендации в выборе закусок, блюд, напитков прием, оформление и уточнение заказа передача заказа на производство досервировка стола в соответствии с принятым заказом подача напитков, закусок и блюд расчет с гостями.
83.	ПК 1.3.	Когда можно звонить по этике делового общения?	Правила делового этикета для звонков: звонить по деловым вопросам принято в промежуток времени с 9 утра до 21 вечера заблаговременно распишите тезисы, по которым вы хотите поговорить с человеком принято прекращать звонок на 5–6 гудке, не надо звонить «до последнего» если не уверены, что трубку взял нужный человек, попросите позвать его к телефону сначала узнайте у человека, удобно ли ему разговаривать в данный момент если человек занят, уточните, в какое время можно перезвонить, и потом отключитесь не звоните на личный номер по рабочему вопросу, если в этом нет острой потребности

84.	ПК 1.3.	Какие важные действия необходимо сделать при первичном общении с клиентом?	обратить на себя внимание, инициировать беседу; сообщить свое имя, обозначить свою позицию в компании и объяснить, с какой целью вы обращаетесь к клиенту; заинтересовать, создать повод для общения;
85.	ПК 1.3.	С каких вопросов следует начать выявление потребностей клиента?	Начинать выявление потребности лучше с вопросов общего или технического характера, которые предполагают развернутый ответ: "Обрисуйте, пожалуйста, ситуацию", "Расскажите, как у Вас обстоят дела с ...?", "Как Вы сейчас решаете вопросы с ...?"; Уточнение. Или включение в речь продавца достаточного количества уточняющих вопросов: "Не могли бы Вы уточнить...?", "Я правильно понял, что...?", "Давайте остановимся на этом поподробнее.
86.	ПК 1.3	Что входит в качество обслуживания клиента?	Качество обслуживания клиентов можно условно разделить на три составляющие: Качество работы персонала передней линии: дружелюбность, профессионализм, внешний вид, манера общения и т.п Качество организации работы офиса и качество бизнес-процессов: Качество и стоимость продуктов и услуготравления.
87.	ПК 1.3.	В чем заключается корпоративный имидж?	Корпоративный имидж – это имидж организации в целом, объединяющий ее престиж, репутацию, успехи и стабильность. Его задача – обеспечить не столько известность, сколько доверие к организации и результату ее деятельности, символизировать стандарты совершенства, а, следовательно, служить условием ее процветания.
88.	ПК 1.3.	Основные составляющие имиджа делового человека	В связи с этим, можно сформулировать следующие основные компоненты имиджа делового человека: 1 внешний облик (манера одеваться), 1 тактика общения (умелая ориентация в конкретной ситуации, владение механизмами психологического воздействия и т.д.), 1 деловой этикет и протокол, 1 этика делового общения.
89.	ПК 1.3.	Кинесическими средствами невербального общения выступают: А) Мимика Б) Поза	А,б

		В) Покашливание Г) Рукопожатие Д) Устная речь?	
90.	ПК 1.3.	Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно: а) Тактильными образами б) Зрительными образами в) Аудиальными образами г) внешним образом	б
91.	ПК 1.4.	Какие важные действия необходимо сделать при первичном общении с клиентом?	Итак, каковы будут задачи на этом этапе: обратить на себя внимание, инициировать беседу; сообщить свое имя, обозначить свою позицию в компании и объяснить, с какой целью вы обращаетесь к клиенту; заинтересовать, создать повод для общения; Итак, каковы будут задачи на этом этапе: обратить на себя внимание, инициировать беседу; сообщить свое имя, обозначить свою позицию в компании и объяснить, с какой целью вы обращаетесь к клиенту; заинтересовать, создать повод для общения;.
92.	ПК 1.4.	В какой момент общения в продажах нужно использовать открытые вопросы?	Задавайте открытые и закрытые вопросы в подходящий момент. Вопросы помогают выявлять потребности клиентов только в том случае, если вы включаете их в сценарий продаж не случайно, а в подходящий момент. Открытый вопрос лучше задавать в начале и в середине общения. Таким образом, вы сможете поддерживать разговор со своим потенциальным клиентом. Особенность закрытых вопросов такова, что они могут создать ощущение завершенности разговора
93.	ПК 1.4.	Как открытые вопросы помогают в продажах?	Открытые вопросы в продажах незаменимы. Они помогают: Познакомиться и начать разговор Создать комфортные условия для общения Установить контакт с потенциальным клиентом Разговорить замкнутого, не готового к диалогу клиента Добиться доверия клиента Услышать важные для клиента вещи Выявить потребности Уточнить бюджет Продемонстрировать внимание и интерес, подчеркнуть значимость

			клиента Направить разговор и мысли собеседника в нужное вам русло Сменить тему Получить время на обдумывание, если ситуация зашла в тупик Выявить истинные сомнения и страхи клиента при работе с возражениями
94.	ПК 1.4.	Что входит в стандарты обслуживания покупателя?	Классические стандарты обслуживания клиентов включают в себя типичные, часто схожие для разных отраслей бизнеса, разделы: внешний вид обслуживающего персонала, внешний вид торгового помещения, – а также сервисную часть: алгоритм диалога с клиентом, описание техники продаж, стандарты вежливости, кассовой дисциплины..
95.	ПК 1.4.	Что такое этикет за столом?	Этот термин обозначает комплекс моральных общепринятых норм, требований, относящихся к приему пищи. Перечень правил содержит рекомендации по обращению с продуктами, напитками, столовыми приборами, а также культуру взаимоотношений с гостями, собеседниками, работниками заведения, инициатором встречи.
96.	ПК 1.4.	Как правильно пользоваться столовыми приборами по этикету?	Правила использования столовых приборов. Каждый прибор имеет свое назначение. Существует порядок подачи блюд, ожидать, что для отдельных персон будет сделано исключение, ошибочно. Нарушение некоторыми лицами этических норм не является причиной или поводом игнорировать правила со своей стороны. Но прямо осуждать за это также некультурно, правильно сделать вид, что это незаметно: Каждый прибор имеет свое назначение. Существует порядок подачи блюд, ожидать, что для отдельных персон будет сделано исключение, ошибочно. Нарушение некоторыми лицами этических норм не является причиной или поводом игнорировать правила со своей стороны. Но прямо осуждать за это также некультурно, правильно сделать вид, что это незаметно.
97.	ПК 1.4.	Что включает в себя этикет устного общения?	Что включает в себя этикет устного общения, перечень обязательных

			правил речевого поведения: соблюдение норм конкретного языка; отсутствие слов паразитов в лексиконе; недопущение бестактного, грубого и неуважительного отношения
98.	ПК 1.4.	Что значит обслуживание потребителя ?	Обслуживание в ресторане складывается из следующих элементов: встреча гостей, размещение их в зале предложение меню и карты вин, аперитива рекомендации в выборе закусок, блюд, напитков прием, оформление и уточнение заказа передача заказа на производство досервировка стола в соответствии с принятым заказом подача напитков, закусок и блюд расчет с гостями
99.	ПК 1.4.	Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с: а) Обсуждением каких-либо инновационных проектов б) Дискуссионным обсуждением проблем в) Выслушиванием жалоб клиентов г) конфликтом	б)
100.	ПК 1.4.	Акцент в подтверждающих вопросах делают на: а) наиболее сложной проблеме б) вновь возникших вопросах в) том, что связывает партнеров г) о решаемой проблеме	в)
101.	ПК 2.2.	Основные правила профессиональной этики бармена	Основными принципами профессиональной этики официанта являются: Приветливость и радушие Внимательность и предусмотрительность, готовность к оказанию услуг гостям в процессе обслуживания Доброжелательность и вежливость Уравновешенность, спокойствие, сдержанность, тактичность
102.	ПК 2.2.	Обязанности бармена в баре	Бармен— работник бара, обслуживающий посетителей за барной стойкой. Бармен приветствует гостей своего заведения, выявляет их вкусовые предпочтения, информирует об ассортименте, предлагает гостям подходящие варианты напитков, принимает заказы и разливает порции алкогольных и безалкогольных напитков, включая приготовленные им самим коктейли.

103.	ПК 2.2.	Основные этические нормы	Этические нормы – это система общих ценностей и правил этики, которые соблюдают люди. Основной базой должны быть вежливость, корректность, тактичность, скромность в общении, точность и предупредительность. Выражая уважение к своему собеседнику – вы выражаете уважение к себе. Стоит помнить, что каждый человек – личность, которая заслуживает внимания, понимания, подходящего обращения.
104.	ПК 2.2.	Что собой представляет культура обслуживания?	Культура обслуживания представляет собой совокупность характеристик и условий процесса последовательного выполнения действий, совершаемых до, во время и после покупки продукции и направленных на увеличение уровня удовлетворенности клиента. Культура обслуживания - это многофакторное явление: оно определяется профессионализмом и этикой обслуживающего персонала, а также принятой на предприятии политикой в этой области.
105.	ПК 2.2.	Какие методы обслуживания используются в ресторанах?	Методы обслуживания потребителей — это способ реализации продукции заведений ресторанного хозяйства. Различают два метода обслуживания: обслуживание официантом, барменом, буфетчиком и самообслуживание. Форма обслуживания потребителей: — организационный прием, который является разновидностью или сочетанием методов обслуживания..
106.	ПК 2.2.	Виды сервиса в ресторане	Существует восемь основных типов сервиса в ресторане. К ним относятся: - французский тип обслуживания; - английский сервис; - немецкое обслуживание; - американский сервис; - русский тип обслуживания; - шведский стол; - клубный сервис; - кейтеринг.)
107.	ПК 2.2.	Интерактивная сторона общения	связана с организацией совместной деятельности людей, их взаимодействием. Интерактивная сторона общения (от слова «интеракция» – взаимодействие) заключается в обмене действиями, то есть

			организации межличностного взаимодействия, позволяющего общающимся реализовать для них некоторую общую деятельность. Главное содержание общения – это воздействие на партнера. Описывая его, мы чаще всего используем термины действий.
108.	ПК 2.2.	Из чего состоит профессиональная	Профессиональная этика состоит из всех моральных норм, которые регулируют поведение и действия профессионалов. Следует отметить, что для каждой профессии эти правила могут отличаться, но они всегда будут основаны на принципах и ценностях. Также уместно дать концепцию профессионала, морали и этики.
109.	ПК 2.2.	12. Термин «этика» ввел: а) Сократ б) Аристотель в) Демокрит г) Платон	б)
110.	ПК 2.2.	. Сбору сведений по проблеме переговоров способствуют вопросы: а) однополюсные б) информационные в) для ориентации г) разного характера	б.)
111.	ПК 2.6.	Что относится к барьерам общения возникающим при вступлении в контакт партнеров делового общения?	Препятствием на пути к успешному деловому общению могут стать различные коммуникативные барьеры, среди которых – лингвистические (логические, семантические, стилистические, фонетические) и психологические (мотивационный, барьер стилей общения, эстетический, барьер отрицательных эмоций, барьер модальностей, барьер установки).
112.	ПК 2.6.	К какой из трех сторон общения относится передача информации общающимися партнерами?	В едином процессе общения обычно выделяют три стороны: коммуникативную (передача информации); интерактивную (взаимодействие) и перцептивную (взаимовосприятие). Рассматриваемое в единстве этих трех сторон, общение выступает как способ организации совместной деятельности и взаимоотношений включенных в нее людей.
113.	ПК 2.6.	Что входит в стандарты обслуживания покупателя?	Классические стандарты обслуживания клиентов включают в себя типичные, часто схожие для разных отраслей бизнеса, разделы: внешний вид обслуживающего персонала, внешний вид торгового помещения, – а также сервисную

			часть: алгоритм диалога с клиентом, описание техники продаж, стандарты вежливости, кассовой дисциплины.
114.	ПК 2.6.	Сколько существует основных методов обслуживания в ресторане?	В ресторанах применяют следующие методы обслуживания: самообслуживание, обслуживание официантами, комбинированный метод, специальные формы обслуживания..
115.	ПК 2.6.	Основные правила общения с клиентом	Основные правила построения общения: Четкий план ведения переговоров, возможно с предварительной репетицией. Приветливый тон. Обращение к клиенту по имени. Слушать. Вникать. Оперативно отвечать. Не затягивать с главной «проблемой». Предлагать несколько вариантов на выбор. Подталкивать к быстрому определению с покупкой/заказом. Не быть излишне навязчивым. Вовремя благодарить и извиняться (при необходимости). Прощаться так, чтобы хотелось вернуться и продолжить сотрудничество.
116.	ПК 2.6.	Какие этикетные нормы рекомендуется соблюдать во время телефонного разговора?	выбирайте время для звонка; здоровайтесь, представляйтесь, прощайтесь; адресно уточняйте, кто у телефона; экономьте время собеседника; не извиняйтесь за беспокойство; будьте конкретны и выполняйте обещания; всегда держите под рукой блокнот и ручку; правило трех гудков; прерывайте беседу корректно.
117.	ПК 2.6.	Как выйти из конфликтной ситуации?	Можно выделить следующие: Компромисс. Сглаживание противоречий путем отказа от части притязаний. Избегание. Уход от проблемы в надежде, что она разрешится сама собой. Сублимация. Преобразование деструктивной энергии в конструктивную. Например, в творческую. Репрессия. Вытеснение травмирующих переживаний. Коррекция. Изменение отношения к факторам, вызвавшим противоречия.
118.	ПК 2.6.	Как правильно вести себя в конфликтной	При потере контроля над

		ситуации?	эмоциональным состоянием следуйте правилам поведения при конфликте: Говорите спокойно, не повышайте голос. Выясните причину разногласий, позицию и цели оппонентов. При беспричинном оскорблении-игнорируйте. При определении причины ищите компромисс. Если он невозможен, идите на уступки. Если оппонент не способен отстоять свое мнение и вступить в спор, то стоит отложить выяснение отношений.
119.	ПК 2.6.	Деловая этика представляет собой: а) личное поведение человека б) совокупность принципов поведения людей в) деловые отношения предпринимателей г)переговоры	б
120.	ПК 2.6.	Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как: а) афоризмы б) вульгаризмы в) эпитеты	б

3. Оценочные средства для промежуточной аттестации и критерии оценки
(не предусмотрены - промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета)