Департамент образования Вологодской области
Бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Вологодской области
«ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

РАССМОТРЕН
на заседании предметной цикловой комиссии общепрофессиональных, специальных дисциплин и дипломного проектирования
_____ / Богданова А.В../

Протокол №11 «13» июня 2017г.

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора БПОУ ВО
«Вологодский строительный колледж»
№ 255-УД от « 20» июня 2017г.

Комплект контрольно-оценочных средств по междисциплинарному курсу МДК 01.01. Искусство гостеприимства

43.02.08. Сервис домашнего и коммунального хозяйства

Марина Александровна Циртаутас, преподаватель

Содержание

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ 3

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ 3

3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

3.1. ФОРМЫ И МЕТОДЫ ОЦЕНИВАНИЯ 8

3.2. МАТЕРИАЛЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ 10

3.3. ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ 23

3.4. ТЕМЫ И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ 24

3.5. МАТЕРИАЛЫ ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ 26

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Комплект контрольно-оценочных средств (далее - КОС) по МДК 01.01. Искусство гостеприимства для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу междисциплинарного курса .

КОС включают контрольные материалы для проведения, текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

КОС разработаны на основании положений:

-основной профессиональной образовательной программы по специальности СПО 43.02.08. Сервис домашнего и коммунального хозяйства;

- программы профессионального модуля ПМ.01. Управление ведением домашнего хозяйства

Используемые в КОС оценочные средства представлены в таблице:

Разделы (темы) МДК	**Код контролируемой компетенции**	**Оценочное средство**	
		Текущий контроль	**Промежуточный контроль**
Раздел 1. Искусство гостеприимства			
Тема 1.1. Базовые принципы и методы искусства гостеприимства	ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.6	Задания для самостоятельной работы, практическая работа №1 -6 Тест №1	
Тема 1.2. Методика проведения различных мероприятий	ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.6	Задания для самостоятельной работы, практическая работа №7-10,	
Тема 1.3. Организация праздников и праздничных приёмов	ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.6	Задания для самостоятельной работы, практическая работа №11-13 письменный опрос	
Дифференцированный зачет	ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.6		Тест

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

Контроль и оценка результатов освоения междисциплинарного курса осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания, практический опыт)	**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**
Освоенные умения: • осуществлять контроль выполнения ежедневной комплексной и генеральной уборки жилых помещений; • осуществлять контроль выполнения уборки постелей, замены постельного белья; • использовать различные средства делового общения; • организовывать встречу, прием, размещение и обслуживание гостей; • составлять меню с учетом запросов членов семьи; • осуществлять контроль приготовления блюд и напитков; • определять и удовлетворять запросы членов семьи в необходимых товарах и услугах; • составлять списки закупки необходимых товаров; • использовать данные финансового учета и отчетности в практической деятельности; • организовывать и контролировать работу обслуживающего персонала; • вести учет рабочего времени обслуживающего персонала и осуществлять расчет с ним; • организовывать и контролировать обслуживание автономных электрических и тепловых систем, систем безопасности частных домовладений; • осуществлять взаимодействие с внешними ресурсоснабжающими организациями и коммунальными службами;	Текущий контроль в форме: - устного опроса на семинарских занятиях; - наблюдение и оценки на практических занятиях, активность в деловых играх. - тестирования; - защиты рефератов, сообщений и докладов; Защита учебной практики Дифференцированный зачет

Усвоенные знания: • виды и содержание работ по уборке жилых помещений, поддержанию порядка, уходу за мебелью, предметами обихода и быта; • современные технологии клининга и средства бытовой химии; • принципы работы современных технических средств, используемых для уборки помещений; • искусство и культуру гостеприимства; • технологию встречи и приветствия гостей; • нормы и правила профессионального поведения и делового этикета; • методику проведения различных мероприятий (переговоров, презентаций, встреч, приемов); • основы национальных традиций кулинарного искусства и потребления продуктов питания; • правила застольного этикета и последовательность подачи блюд и напитков; • виды питания и диет; • основы товароведения продовольственных и непродовольственных товаров; • методы расчетов за товары и услуги; • экономику домашнего хозяйства; • основы товарно-денежных отношений и теории управления персоналом; • психологические аспекты управления; • способы разрешения конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности; • виды приборов учета и регулирования ресурсов; • виды и особенности обслуживания инженерных систем и коммуникаций частных домовладений. –	Текущий контроль в форме: - устного опроса на семинарских занятиях; - наблюдение и оценки на практических занятиях, активность в деловых играх. - тестирования; - защиты рефератов, сообщений и докладов; Защита учебной практики Дифференцированный зачет
Осовенный практический опыт • поддержания чистоты и порядка в жилых помещениях; • гостеприимной встречи гостей; • организации деловых и праздничных мероприятий;	Текущий контроль в форме: - устного опроса на семинарских занятиях; - наблюдение и оценки на практических занятиях, активность в деловых играх. - тестирования; - защиты рефератов, сообщений и докладов; Защита учебной практики

• организации и контроля регулярного питания членов семьи; • планирования и экономного расходования средств на оплату услуг, закупку продуктов и необходимых товаров для нужд членов семьи; • ведения и оплаты счетов, приходно-расходных книг домашних хозяйств; • организации работы обслуживающего персонала домашнего хозяйства; • организации обслуживания инженерных систем и коммуникаций частных домовладений; • организации взаимодействия с внешними ресурсоснабжающими организациями и коммунальными службами;	Дифференцированный зачет

Требования ФГОС СПО к результатам освоения междисциплинарного курса:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1	Организовывать и обустраивать быт и уют, комфортность проживания членов семьи в домашней среде.
ПК 1.2.	Организовывать встречу, приём и размещение гостей, деловые и праздничные мероприятия.
ПК 1.3.	Организовывать регулярное питание членов семьи с учётом национальных традиций и правил этикета.
ПК 1.4.	Осуществлять экономное расходование средств на оплату услуг, закупку продуктов и необходимых товаров для нужд членов семьи.
ПК 1.5.	Организовывать эффективную работу и управлять обслуживающим персоналом, осуществлять ведение домашнего хозяйства.
ПК 1.6.	Организовывать обслуживание инженерных систем и коммуникаций частных домовладений
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, обеспечивать её сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчинённых, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

3.ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

3.1. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Предметом оценки освоения междисциплинарного курса являются общие, профессиональные компетенции, умения, знания, практический опыт, способность применять их в практической деятельности и повседневной жизни. Соотношение типов задания и критериев оценки представлено в таблице.

№	Тип (вид) задания	Критерии оценки
1	Тесты	Таблица 1. Шкала оценки образовательных достижений
2	Устные ответы	Таблица 2. Критерии и нормы оценки устных ответов
3	Практическая работа	Выполнение не менее 80% – положительная оценка
4	Проверка конспектов, рефератов, творческих работ, презентаций	Соответствие содержания работы, заявленной теме; правилам оформления работы

Таблица 1. Шкала оценки образовательных достижений (тестов)

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
89 ÷ 80	4	хорошо
79 ÷ 70	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Таблица 2. Критерии и нормы оценки устных ответов

«5»	за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающиеся легко ориентируются, за умение связывать теорию с практикой, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логическое изложение ответа.
«4»	если обучающийся полно освоил материал, владеет понятийным аппаратом,

	ориентируется в изученном материале, грамотно излагает ответ, но содержание, форма ответа имеют отдельные недостатки.
«3»	если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновывать свои суждения.
«2»	если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.
«1»	за полное незнание и непонимание учебного материала или отказ отвечать

Промежуточная аттестация по результатам освоения обучающимися междисциплинарного курса проводится в форме дифференцированного зачета.

3.2. МАТЕРИАЛЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

ТЕСТ №1

Вариант №1

1.Вы садитесь за стол, который сервирован разными столовыми приборами. В центре возвышается белая накрахмаленная салфетка. Что Вы станете с ней делать?

а) развернете и положите на колени;

б) заткнете за воротник.

2.Перед Вами несколько ножей и вилок. Какими приборами Вы воспользуетесь сначала?

а) теми, что лежат дальше от тарелки;

б) теми, что лежат ближе к тарелке.

3.В гостях за обеденным столом гость-мужчина сидит в окружении женщин, т.е. слева и справа от него находятся женщины. Кому их них он должен уделять преимущественное внимание?

а) той, что сидит слева от него;

б) той, что сидит справа.

4.Вам подали второе блюдо:

а) следует сразу разрезать мясо на более мелкие части;

б) постепенно отрезать мелкие кусочки.

5.Можно ли в гостях второй раз взять понравившееся кушанье?

а) да;

б) нет.

6.Допишите перечень. Что учитывают при составлении меню для приема?

1. _____

2. Религиозные традиции гостей

3. Национальные традиции гостей

4. Вкусы гостей

5. Правила и законы данного государства

7.Допишите предложение. Ланч это званный_____ или второй_____

8.Допишите предложение. При подаче блюда общеевропейским способом композиционное блюд на тарелке оформляется таким образом, чтобы основной продукт был направлен местом среза в сторону_____

9.В ресторане вам подают суп в чашке без ручек. Вы должны:

А. Поднять чашку и выпить суп.

Б. Есть суп ложкой.

В. Съесть половину супа ложкой и выпить вторую половину.

10.Во время делового обеда в ресторане к вам подходит официант и говорит, что кто-то звонит вам по телефону. Вы выходите из-за стола. Что вы должны сделать с салфеткой?

А. Аккуратно и тщательно сложить салфетку и положить слева от тарелки.

Б. Небрежно сложить и положить справа от тарелки.

В. Оставить салфетку на стуле

11.Во время обеда напитки всегда находятся справа, а тарелочка для хлеба – слева.
ПРАВИЛЬНО НЕПРАВИЛЬНО

12. **Вы организуете обед в ресторане. Должны ли вы предварительно наказать все блюда и указать, кто из гостей какое место должен занять?**

13.Впишите слова:
На стуле надо сидеть_____, не класть локти на_____ . Садиться за стол и вставать из-за него необходимо_____ (бесшумно). Тканевую салфетку необходимо_____ и положить_____. По окончании еды ее _____ .

14.Вы здороваетесь или прощаетесь с кем-то. Какое время является правильным для рукопожатия?
А. Когда вы здороваетесь / представляетесь.
Б. Когда приходите к ним домой.
В. Когда приходите к ним в гости.
Г. На улице.
Д. При прощании.

15.Впишите слова:
_____ дуть на горячую пищу, _____ жидкую пищу или чай.

Вариант №2
1.Если Вы хотите попробовать кушанье, которое стоит далеко от Вас, то:
а) Вы сами потянетесь за ним;
б) попросите передать его Вам.

2.В гостях Вы съедите все, что положили на свою тарелку, даже если не хотите:
а) да;
б) нет

3.Если Вам не нравится предлагаемая хозяйкой еда, Вы поблагодарите ее и откажитесь:
а) не объясняя причин;
б) объясните причину отказа.

4.Считаете ли Вы, что хлеб из хлебницы надо брать:
а) вилкой;
б) рукой.

5.Вы обедаете в ресторане, где Вас обслуживает официант. Вы закончили есть второе и хотите показать официанту, чтобы он убрал прибор. Для этого:
а) положите нож и вилку на тарелку параллельно друг другу ручками вправо;
б) положите нож и вилку острыми концами в тарелку.

6.Допишите перечень. Что учитывают при составлении меню для приема?
1. Вид банкета
2. Религиозные традиции гостей
3. Национальные традиции гостей
4. _____

5. Правила и законы данного государства

7.Допишите предложение. Бранч это _____ вид приема, проводимый между завтраком и ланчем

8.Допишите предложение. При подаче блюда французским способом блюдо вместе с приборами для раскладки ставят на ладонь _____ руки, покрытую сложенной в четверо салфеткой

9.В**ы приглашены на домашний ужин. Когда надо взять салфетку со стола и расстелить ее на коленях?**
А. Только после того, как это сделают хозяева.
Б. Только после того, как это сделает самый старший из присутствующих.
В. Только после того, как это сделает самый почетный из гостей.
Г. Сразу же, как только вы сели за стол.

10.Вы здороваетесь или прощаетесь с кем-то. Какое время является правильным для рукопожатия?
А. Когда вы здороваетесь / представляетесь.
Б. Когда приходите к ним домой.
В. Когда приходите к ним в гости.
Г. На улице.
Д. При прощании.

11.Позволительно ли приводить себя в порядок в общественном месте (например – причесываться, проводить в порядок костюм, подправлять макияж)?

12.Впишите слова:
Хлеб не принято _____ от целого куска. Необходимо_____ небольшие _____ над _____тарелкой.

13.В приглашении указано, что прием состоится с 19.00 до 21.00. Вам следует прийти:
А. Ровно в 19.00.
Б. В любое время между 19.00 и 21.00.
В. В первые пол часа приема, с 19.00 до 19.30.
Г. Прийти пораньше и уйти пораньше.

14.**Впишите слова:**
Все, что едят ложкой, набирают _____. Оставшуюся жидкость доедают, наклонив тарелку _____.
Если еда прервана, столовые приборы могут находиться на _____ тарелке по_____ стороны от нее.

Блюда и закуски не нарезают сразу на_____ части. Необходимо отрезать постепенно.

15.По окончании еды сложить столовые приборы на тарелку, ручками вниз, вправо.
ПРАВИЛЬНО НЕПРАВИЛЬНО

ПИСЬМЕННЫЙ ОПРОС

1.Меню— перечень блюд и напитков, подаваемых в кафе, ресторане или баре. В ресторане меню представляет собой презентацию предлагаемых блюд и напитков

2.Калорийность-показатель энергетической ценности пищи, равныйколичеству энергии (в калориях), освобождаемому при окислении пищевых веществ, входящих в ее состав; К. ра ссчитывается на единицу массы пищи.

3.Диета-Совокупностьправил употребления пищи человеком или другим живым организмом

4.**Кухня-** совокупность традиций и рецептов приготовления пищи, обусловленных историческими, географическими и иными условиями.

5. Сервировка-искусство правильной расстановки посуды и столовых приборов, а также особенное декорирование стола

6.Этикет - равила поведения людей в обществе, поддерживающие представления данного общества о подобающем

7. Столовый прибор - инструмент или набор инструментов для манипуляций с пищей непосредственно за столом, изготавливается из пластмассы, дерева, алюминия, нержавеющей стали, мельхиора или столового серебра

3.3. ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

№ п/п	Тема программы	Тема работы	Количество часов
МДК.01.01. Искусство гостеприимства			
1.	**Тема 1.1.** Базовые принципы и методы искусства гостеприимства	Семинар "Технология приёма и встречи гостей"	2
2.		Семинар "Этика и этикет гостеприимства"	2
3.		Усвоение навыков стрессоустойчивости	4
4.		Практическая отработка различных средств общения, применяемых в деловой коммуникации.	2
5.		Деловая игра. Разработка плана проведения делового приёма.	4
6.		Семинар «Межкультурные коммуникации»	4
7.	**Тема 1.2.** Методика проведения различных мероприятий	Разработка сценария проведения и техническое обеспечение переговоров.	2
8.		Разработка презентаций по теме «Этика и деловой этикет»	4
9.		Разработка сценария проведения и техническое обеспечение деловой встречи.	4
10.		Разработка плана мероприятий при подготовке приёма.	4
11	**Тема 1.3.** Организация праздников и праздничных приёмов	Семинарские занятия «Кулинарные шедевры народов мира»	4
12		Составление меню для различных мероприятий	4
13		Разработка сценария домашнего праздника	4

3.4.ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ И ФОРМ КОНТРОЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

№ п/п	Тема программы	Форма задания	Кол-во часов

Раздел 1. МДК. 01.01.Искусство гостеприимства			**56**
1.	Тема 1.1. Базовые принципы и методы искусства гостеприимства	*Подготовка реферата по теме:* 1. Нормы делового поведения 2. Нормы делового этикета и их значение в бизнесе 3. Речевой этикет 4. Психологические основы делового общения 5. Общение, его структура и основные закономерности 6. Эмоции и потребности 7. Управление эмоциональным напряжением 8. Уверенное, некверенное и агрессивное поведение 9. Психологические аспекты речевого поведения 10.Характеристики и содержание делового общения. 11.Встреча, приём – первые минуты общения	***38*** 4 4 4 4 4 4 2 4 2 4 2
2	Тема 1.2. Методика проведения различных мероприятий	*Создание презентации на темы:* 1.«Формы приема и размещения гостей» 2.«Сервировка стола»	***4*** 2 2
3.	Тема 1.3. Организация праздников и праздничных приёмов	*Подготовка реферата по теме:* 1.«Классический вариант приема»; 2.«Французский вариант приема»; 3.«Разновидности приема банкета»; 4.«Технология сервировки стола»; 5.«Оформление и сервировка фуршетного стола»; 6.«Закуски и напитки для банкета коктейля» 7.Основные эстетические каноны застольной беседы».	***14*** 2 2 2 2 2 2 2

3.5. МАТЕРИАЛЫ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

3.5.1. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ

1. Предмет «искусство гостеприимства», базовые понятия.
2. Этика в гостеприимстве.
3. Этикет в гостеприимстве.
4. Психология общения(вербальное/невербальное)
5. Имидж домашнего работника.
6. Правила поведения в конфликтных ситуациях.
7. Основные приветствия, обращения.
8. Деловая одежда.
9. Деловые подарки.

10. Визитные карточки.
11. Этика деловых приёмов. Виды деловых приёмов. Подготовка и проведение приёмов.
12. Особенность межкультурной коммуникации. Особенности национального делового общения.
13. Методика проведения переговоров.
14. Методика проведения презентаций.
15. Методика проведения деловых встреч.
16. Методика проведения публичных выступлений.

3.5.2. ТЕСТ ДЛЯ ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОГО ЗАЧЕТА

1. Укажите верный вариант ответа:

Совокупность моральных норм, правил, принципов, которые регулируют отношение человека к своим профессиональным обязанностям, долгу, а также взаимоотношения людей в трудовой деятельности.

А – профессиональный этикет
Б - этический кодекс
В – профессиональная этика
Г – профессиональный долг

2. Раскройте формы общения, приведенные ниже:

А – прямое общение
Б - косвенное общение
В – опосредованное общение
Г – межличностное общение

3. Укажите понятие, определение которого приведено ниже

Небольшой лист тонкого картона или плотной бумаги высокого качества, на которой напечатаны основные сведения о ее владельце.

4. Установите соответствие:

1. Придворный этикет	А. Свод правил, традиций, условностей, соблюдаемых людьми при общении друг с другом.
2. Дипломатический этикет	Б. Строго регламентируемый порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов.
3. Воинский этикет	В. Строго регламентируемые правила поведения дипломатов при контактах друг с другом на различных дипломатических приемах, визитах, переговорах.
4. Профессиональный этикет	Г. Нормы и требования, предъявляемые к представителям определенной профессии.
5. Общегражданский этикет	Д. соблюдение культуры речи, которая предполагает не только грамматическую и стилистическую правильность, но и отсутствие вульгарных слов, умение чётко и точно излагать свои мысли так, чтобы их правильно поняли окружающие.

6. Деловой этикет	Е. Совокупность правил, норм и манер поведения военнослужащих в служебных и внеслужебных сферах их деятельности, межличностных отношений, а также формы обращений и приветствий.
7. Речевой этикет	Ж. правила поведения и общения официальных лиц при выполнении должностных и служебных обязанностей в ходе различных контактов.

5. Дайте определение понятия «деловая встреча».
6. Перечислите виды вопросов, применяемые при проведении переговоров, и опишите их.
7. Укажите понятие, определение которого приведено ниже:
   Организованная встреча группы людей с целью представления чего-либо нового, недавно созданного.

8. Установите соответствие:

1. Вербальное общение	А. Для передачи информации используется речь.
2. Невербальное общение	Б. Для передачи информации используются мимика и жесты.

9. Перечислите основные этапы проведения презентации.
10. Укажите к какому виду деловых приемов относятся приведенные ниже описания:

А. Начинается в 12 часов, длится около часа. Поводом для такого приема может послужить приезд или отъезд делегации, подписание договора, открытие фестиваля или выставки. Проходит стоя.
Б. Напитки и закуски накрываются столы. Гости самостоятельно берут их.
В. Наиболее почетный и торжественный вид приема. Начало практикуется не раньше 20 часов. Предусматривает прибытие мужчин в смокингах, а женщин — в вечерних платьях.
Г. Начинается в 21 час и позднее. Продолжаться может от трех часов и более.

11. Укажите понятие, определение которого приведено ниже

Свод правил, организующих и регламентирующих поведение и общение людей в обществе по своим законам и правилам.

12. Раскройте основные функции этикета:

А – нормативно-регулятивная
Б – воспитательная
В – познавательно-информационная
Г – трансляционная(передача опыта)

13. Дайте определение понятия «манипуляция».

14. Перечислите виды презентаций:

А – по отношению аудитории к презентатору

Б - по доминирующим характеристикам
В – по характеру доклада

15. Перечислите и опишите этапы проведения переговоров.

16. Установите соответствие:

1. Внешний имидж человека	А. сведения, получаемые о человеке из различных сторонних источников.
2. Мимический имидж человека	Б. мимика, улыбка, выражение лица.
3. Кинетический имидж человека	В. Информирует окружающих о благосостоянии человека.
4. Вербальный имидж человека	Г. осанка и походка, жесты и движения.
5. Ментальный имидж человека	Д. выражается в голосе, в характерной манере говорить, в стиле речи и словесных оборотах, которые употребляет в разговоре человек, в его словарном запасе
6. Фоновый имидж человека	Е. мировоззрение человека, его принципы, религиозные убеждения, этические установки, социальные стереотипы.
7. Вещественный имидж человека	Ж. прическа, одежда, аксессуары и другие атрибуты (пирсинг, татуировки и др.

17. Укажите понятие, определение которого приведено ниже
Предмет, вещь, которую по собственному желанию безвозмездно дают, преподносят, дарят кому-нибудь с целью доставить удовольствие, пользу.

18. Укажите виды конфликтов, к которым относятся определения, приведенные ниже
А. Сложно разрешаемое противоречие, происходящее внутри личности.
Б. Конфликты между отдельными индивидами в процессе их социального и психологического взаимодействия.
В. Конфликт, в котором противоборствующими сторонами выступают группы с несовместимыми целями.
Г. Противоречие, возникшее между индивидуумом и социальной группой.

19. Перечислите виды домашнего персонала.

20. Установите соответствие:

1.Внешние деловые встречи	А. Мероприятие для рабочих и руководителей организации.
2.Внутренние деловые встречи	Б. Собрание людей, имеющих общий бизнес, которые являются партнерами.

21. Укажите понятие, определение которого приведено ниже.
Форма речи, представляющая собой разговор между двумя лицами, который состоит из обмена репликами между ними.

22. Дополнительный вопрос:

22.1 Приведите примеры жестов, которые вам знакомы, и их обозначение.

22.2 Приведите примеры ситуаций, когда следует делать подарки.