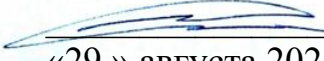


МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

И.о. зав. кафедрой истории и
социально-культурного сервиса

 А.А. Колупаев
«29» августа 2025 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации обучающихся
по дисциплине

Деловая культура
в ресторанном бизнесе
(наименование дисциплины)

43.03.03-Гостиничное дело, профиль «Ресторанная деятельность»
(код и наименование ОПОП ВО)

Курск – 2025

1.ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА

Тема №1 «Основные понятия деловой культуры ресторанного бизнеса»

- 1.Общее понятие о культуре и ее роли в обществе.
2. Взаимосвязь понятий «мораль» и «этика». Основные категории этики. Роль морали в формировании личности, в поведении человека.
- 3.Нравственные и моральные принципы в профессиональной этике; их значение.
- 4.Категории профессиональной этики. Сущность понятий: профессиональный долг, честь, совесть, достоинство. Зависимость поведения человека от его нравственных качеств. Нравственные требования к профессиональному поведению (доброжелательность, вежливость, тактичность и т.д.).
- 5.Понятие эстетики.

Тема №2 «Нормативное регулирование деловой культуры»

- 1.Персональные данные как этическая категория.
- 2.Гражданско-правовое регулирование сферы услуг.
- 3.Культура обслуживания потребителей в правилах работы предприятий питания.
- 4.Стандарты услуг общественного питания и требования к профессиональной культуре.

Тема №3 «Психология работников сферы питания»

- 1.Психология ресторанного сервиса и особенности трудовой деятельности работника ресторана.
- 2.Психология процесса обслуживания посетителей в ресторане.
- 3.Психологическая характеристика типов темпераментов. Типы темперамента.
- 4.Свойства человека: сензитивность, реактивность, активность, темп реакций, эмоциональная возбудимость, пластичность, ригидность, экстраверсия, интроверсия.
- 5.Черты характера.
- 6.Воля: качества, задачи, этапы волевого процесса, волевые действия.

Тема №4 «Этическая культура ресторанного предприятия»

- 1.Понятие этической культуры. Профессиональная этика работника ресторана. Особенности профессионального поведения работника ресторана.
2. Общение: роль в сфере общественного питания, организация, задачи, элементы, этапы, технологии, функции, типы, факторы успеха, способы повышения техники. Прием «золотые слова».
- 3.Особенности перевода профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный.
- 4.Особенности деловой переписки с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами.
- 5.Культура телефонного общения в ресторанном бизнесе
- 6.Сущность, виды, функции, вручение, правила оформления визитных карточек.
- 7.Этикет в культуре застолья.

8. Правила поведения в ресторане и кафе.

Тема №5 « Эстетическая культура предприятия общественного питания »

1. Понятие, функции, задачи и основные элементы корпоративного стиля ресторана.
2. Положения законодательных актов в вопросах корпоративной культуры. Корпоративный имидж.
3. Эстетика оформления интерьера ресторана и мест обслуживающего персонала.
4. Эстетика внешнего облика работника ресторана.
5. Эстетика оформления продукции (блюд) ресторана.
6. Эстетика в рекламных материалах.
7. Влияние эстетической культуры на успешное продвижение ресторанный продукта.
8. Характеристика ресторанов города Курска и анализ их корпоративного стиля.

Тема №6 « Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса»

1. Оборудование помещений ресторана и техническое оснащение предприятий ресторанного бизнеса.
2. Технологии в работе как элементы комфортной среды для потребителя.
3. Спектр мобильных приложений для потребителей как элемент предоставляемого сервиса.
4. Особенности технологического процесса и организация деятельности персонала предприятий ресторанов. Технологический процесс в ресторане.
5. Особенности ресторанов с национальной кухней.
6. Инновационные технологии в гостинично-ресторанной деятельности и новых форм обслуживания потребителей

Тема №7 «Культура урегулирования конфликтов в ресторанном бизнесе»

1. Конфликт как особая форма взаимодействия. Особенности и причины конфликтов ресторанного бизнеса.
2. Классификация конфликтов в ресторане, структура конфликта, типы конфликта, конфликты по горизонтали и вертикали, конфликтогены, формула конфликта, стадии развития конфликта, виды конфликтов.
3. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Влияние межличностных конфликтов на систему управления персоналом в ресторанном бизнесе.
4. Урегулирование конфликтных ситуаций в ресторанном бизнесе. 5. Современные технологии при работе с конфликтами в ресторане.
5. Частые причины конфликтов в ресторане и способы их решения.

Тема №8 «Организационная культура ресторанного сервиса»

1. Организация маркетинговых исследований услуг ресторана.
2. Организация приготовления инновационных видов блюд.
3. Организация инновационных формы обслуживания в ресторане. 4. Организация подбора персонала ресторана.
5. Организация рекламы в ресторанном сервисе.
6. Организация безопасности в ресторанном сервисе.

7. Научные принципы исследования рынка ресторанных услуг.

Шкала оценивания: балльная.

Критерии оценивания (нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

3 балла (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если он демонстрирует глубокое знание содержания вопроса; дает точные определения основных понятий; аргументированно и логически стройно излагает учебный материал; иллюстрирует свой ответ актуальными примерами (типовыми и нестандартными), в том числе самостоятельно найденными; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

2 балла (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если он владеет содержанием вопроса, но допускает некоторые недочеты при ответе; допускает незначительные неточности при определении основных понятий; недостаточно аргументированно и (или) логически стройно излагает учебный материал; иллюстрирует свой ответ типовыми примерами.

1 балл (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он освоил основные положения контролируемой темы, но недостаточно четко дает определение основных понятий и дефиниций; затрудняется при ответах на дополнительные вопросы; приводит недостаточное количество примеров для иллюстрирования своего ответа; нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

0 баллов (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он не владеет содержанием вопроса или допускает грубые ошибки; затрудняется дать основные определения; не может привести или приводит неправильные примеры; не отвечает на уточняющие и (или) дополнительные вопросы преподавателя или допускает при ответе на них грубые ошибки.

1.2 ВОПРОСЫ ДЛЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ

Тема №1 «Основные понятия деловой культуры ресторанный бизнеса»

1. Культура и ее роль в обществе.
2. Сущность и структура морали
3. Сущность и принципы понятия «деловая культура».
4. Принципы современного делового этикета.
5. Этика взаимоотношений руководителя с подчиненными.

Тема №2 «Нормативное регулирование деловой культуры»

1. Особенности кодексов делового поведения различных уровней: корпоративные кодексы, профессиональные кодексы, национальные и всемирные кодексы.
2. Правила этики организации: основные разделы нормативного документа и его содержание.

3. Групповая работа по формированию межгруппового взаимодействия.
4. Элементы делового этикета: представления и приветствия.
5. Проведение этической экспертизы в организации.

Тема №3 «Психология работников сферы питания»

1. Психология ресторанного сервиса.
2. Психология процесса обслуживания посетителей в ресторане.
3. Типы темперамента.
4. Свойства человека в психологически нестабильной ситуации.
5. Черты характера.

Тема №4 «Этическая культура ресторанного предприятия»

1. Общение.
2. Этикет в обществе.
3. Особенности перевода профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и особенности деловой переписки с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами.
4. Что такое прием «золотые слова»?
5. Культура телефонных разговоров, визитных карточек, застолья.

Тема №5 «Эстетическая культура предприятия общественного питания»

1. понятие и основные элементы корпоративного стиля ресторана.
2. Положения законодательных актов в вопросах корпоративной культуры.
3. Эстетика оформления интерьера ресторана, внешнего облика работника ресторана, эстетика оформления продукции (блюд) ресторана, эстетика в рекламных материалах.
7. Влияние эстетической культуры на успешное продвижение ресторанного продукта.
8. Характеристика ресторанов города Курска и анализ их корпоративного стиля

Тема №6 «Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса»

1. Оборудование помещений ресторана.
2. Техническое оснащение ресторана.
3. Мобильные приложения для потребителей.
4. Инновации в гостиничной и ресторанной сферах .
5. Национальные блюда России.

Тема №7 «Культура урегулирования конфликтов в ресторанном бизнесе»

1. Что такое конфликт? Основные причины конфликтных ситуаций в ресторанной деятельности.
2. Классификация конфликтов в ресторане.
3. Влияние межличностных конфликтов на систему управления персоналом в ресторанном бизнесе.

4. Решение конфликтных ситуаций в ресторанной деятельности.

Тема №8 «Организационная культура ресторанного сервиса»

1. Организация приготовления инновационных блюд при помощи новых технологий.
2. Организация рекламы в ресторане.
3. Организация поиска качественного персонала в ресторане.
4. Безопасность в ресторане.

Шкала оценивания: ...балльная.

Критерии оценивания (нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

3 баллов (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если он принимает активное участие в беседе по большинству обсуждаемых вопросов (в том числе самых сложных); демонстрирует сформированную способность к диалогическому мышлению, проявляет уважение и интерес к иным мнениям; владеет глубокими (в том числе дополнительными) знаниями по существу обсуждаемых вопросов, ораторскими способностями и правилами ведения полемики; строит логичные, аргументированные, точные и лаконичные высказывания, сопровождаемые яркими примерами; легко и заинтересованно откликается на неожиданные ракурсы беседы; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

2баллов (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если он принимает участие в обсуждении не менее 50% дискуссионных вопросов; проявляет уважение и интерес к иным мнениям, доказательно и корректно защищает свое мнение; владеет хорошими знаниями вопросов, в обсуждении которых принимает участие; умеет не столько вести полемику, сколько участвовать в ней; строит логичные, аргументированные высказывания, сопровождаемые подходящими примерами; не всегда откликается на неожиданные ракурсы беседы; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

1 баллов (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он принимает участие в беседе по одному-двум наиболее простым обсуждаемым вопросам; корректно выслушивает иные мнения; неуверенно ориентируется в содержании обсуждаемых вопросов, порой допуская ошибки; в полемике предпочитает занимать позицию заинтересованного слушателя; строит краткие, но в целом логичные высказывания, сопровождаемые наиболее очевидными примерами; теряется при возникновении неожиданных ракурсов беседы и в этом случае нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

0баллов (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он не владеет содержанием обсуждаемых вопросов или допускает грубые ошибки;

пассивен в обмене мнениями или вообще не участвует в дискуссии; затрудняется в построении монологического высказывания и (или) допускает ошибочные высказывания; постоянно нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя

1.3 КЕЙС-ЗАДАЧИ

Тема №1 «Основные понятия деловой культуры ресторанного бизнеса»

Задание 1. Телеканал транслировал телесериал о буднях ресторана. *Что позволяет отнести тот сериал к произведениям массовой культуры?*

Задание 2. Все формы и направления культуры тесно связаны между собой. Продукты элитарной культуры вполне могут стать частью культуры массовой. *Так же связаны между собой культуры массовая и народная. Проиллюстрируйте любыми тремя примерами взаимосвязь и взаимодействие между различными формами культуры*

Задание 3. Согласно Л. Уайту, культура, а не общество, является специфической особенностью человеческого вида. *На какие три подсистемы Уайт подразделял культуру?*

Задание 4. *Какие 3 раздела выделяют структуре семиотики..... Дайте общую характеристику каждому разделу.*

Тема №2 «Нормативное регулирование деловой культуры»

Задание 1.

Оцените позицию

Признание многовариантности культур, у каждой из которых своя нормативно-ценностная система регуляторов поведения человека, форм общения людей, способов их познавательного-преобразовательной деятельности, предполагает ... культурный плюрализм

Э. Тайлор

Задание 2.

Оцените позиции

«она вся расположена на границах каждого момента своего существования во взаимодействии культур. «...» Систематическое единство культуры уходит в атомы культурной жизни, как солнце отражается в каждой капле ее. Каждый культурный акт существенно живет на границах: в этом его серьезность и значительность; отвлеченный от границ, он теряет почву, становится пустым, заносчивым, вырождается и умирает. В этом смысле мы можем говорить о конкретной систематичности каждого явления культуры,...».(Бахтин. М.М.)

Задание 3. *Почему ужин прошел без взаимопонимания? Кто виноват в сложившейся ситуации?*

Неудавшийся ужин

Один из ведущих канадских банков пригласил китайскую делегацию на

ужин. Канадский хозяин решил разделить свои обязанности по приему гостей со своим молодым коллегой.

Ужин не удался. И китайцы, и канадцы чувствовали себя несколько неловко во время всей трапезы. За ужином не было приветственных речей, ни тостов за всеобщее доброе здоровье. В конце ужина китайские представители встали, поблагодарили работников банка, объявили, что возвращаются в отель, и ушли, чувствуя себя ущемленными.

Канадцы также были расстроены. Они сочли уход китайцев слишком внезапным, хотя и не понимали, что сделали неправильно. Несмотря на то что меню было тщательно продуманно (были исключены блюда из мяса и молочных продуктов), был очень хорошо организован перевод и организация ужина даже выходила за рамки обычной для Канады любезности, канадские представители понимали, что что-то было сделано неправильно: они беспокоились и до некоторой степени были задеты отсутствием психологического контакта с китайцами.

Задание 4. Служебный этикет в сфере ресторанного бизнеса – совокупность норм, правил, предписаний, определяющих отношения между сотрудниками ресторана в процессе совместной деятельности.

Правила служебного этикета предусматривают: _____

Задание 5. Какие нормативно-правовые акты применяются в ресторанной деятельности?

Тема №3 «Психология работников сферы питания»

Задание 1 Какими факторами определяется сложность управления персоналом в ресторанном бизнесе? Назовите 3 из них.

Задание 2. *Объясните, почему процесс общения требует взаимного уважения. Приведите ситуацию и на ней обоснуйте ответ.*

Задание 3 Раскройте теорию личности Фрейда на примере ресторанной деятельности.

Тема №4 «Этическая культура ресторанного предприятия»

Задание 1. *Представьте свое мнение по каждому из высказываний*

Давая обещанье, не шути, дал обещанье — нет назад пути (Джами).

Терпимость — очень трудная добродетель, для некоторых труднее героизма... Наш первый порыв и даже последующий — это ненависть ко всякому, кто не так думает, как мы (Ф. Леметр).

Человек есть не что иное как ряд его поступков (Гегель).

Чем человек умнее и добрее, тем больше он замечает добра в людях (Б. Паскаль).

Задание 2. Что вы понимаете над словом тактичность? Важно ли быть таким в ресторанной сфере?

Тема №5 «Эстетическая культура предприятия общественного питания»

Задание 1. *Расскажите о правилах и техниках подачи блюд.*

Задание 2. *Какие эстетические требования к приборам, посуде и столовому белью вы знаете. Расскажите о них.*

Задание 3. *Принципы организации обслуживания по типу «Шведский стол».*

Задание 4. *Основные принципы организации обслуживания праздничных вечеров.*

Тема №6 «Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса»

Задание 1. *Любой ресторан представляет собой сложную систему различных помещений, каждое из которых меблируется и оснащается необходимой техникой и оборудованием в зависимости от назначения. Назовите эти помещения и дайте подробное описание каждому из них.*

Задание 2. *Расскажите особенности обслуживания праздничных мероприятий. Какие моменты важно учитывать при их организации? На примере двух мероприятий расскажите об этом.*

Задание 3. *Что важно учитывать при организации ресторана с национальной кухней? Приведите не менее 3 аспектов.*

Тема №7 «Культура урегулирования конфликтов в ресторанном бизнесе»

Задание 1. *Понятие о жалобе. Откуда берутся жалобы посетителей? Почему возникают конфликты между обслуживающим персоналом и посетителями?*

Задание 2. *Назовите причины конфликтов, возникающих в ресторанной сфере. Приведите конкретный пример одного из конфликтов в ресторане.*

Задание 3. *Какие способы разрешения конфликтов вы знаете?*

Тема №8 «Организационная культура ресторанного сервиса»

Задание 1. *От чего зависит эффективная работа ресторана?*

Задание 2. *Основные направления кадровой политики ресторана. Перечислите их.*

Задание 3. *Новые блюда — это те, которые впервые появились в данной местности и по своим характеристикам превосходят другие блюда аналогичного назначения. Безусловно, доведение до широкого круга потребителей информации о свойствах и месте предоставления новых блюд должно осуществляться с помощью хорошо продуманной рекламы. Придумайте рекламу для ресторана, в котором появились новые блюда.*

Шкала оценивания: ...балльная.

Критерии оценивания (нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

3 баллов (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время или с опережением времени, при этом обучающимся предложено оригинальное (нестандартное)

решение, или наиболее эффективное решение, или наиболее рациональное решение, или оптимальное решение.

2 баллов (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время, типовым способом; допускается наличие несущественных недочетов.

1 баллов (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если при решении задачи допущены ошибки некритического характера и (или) превышено установленное преподавателем время.

0 баллов (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если задача не решена или при ее решении допущены грубые ошибки

1.4.ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ.

Тема №1 «Основные понятия деловой культуры ресторанного бизнеса»

Тесты закрытого типа

1. Культурология является наряду с...

- 1) социологией и психологией – наиболее интегративной наукой среди других социогуманитарных наук
- 2) этнографией и этнологией – наукой о народах и фольклоре в доиндустриальной и индустриальной эпохах
- 3) историей и политологией – наукой о социальных процессах волнообразного и прогрессивного характера
- 4) филологией и искусствоведением – наукой о знаковых и иконических формах выражения смысла.

2. Профессиональная этика относится к

- а) теории морали;
- б) нормативной этике;
- в) прикладной этике

3. Предметом культурологии является:

- а) духовная сфера человека
- б) сумма культурного наследия человечества
- в) материальная часть культуры как его основа
- г) культура как целостное системное явление

4. Какие элементы входят в структуру этики?

- а) нравы – обычай - мораль;
- б) история этики – теория морали - прикладная этика;
- в) моральное сознание – моральное поведение – моральные нормы.

5. Формирование глобальной культуры произошло в

- а) Римскую эпоху
- б) Эпоху средневековья
- в) Эпоху эллинизма
- г) В конце XX века

6. Содержанием духовной культуры являются:

- а) модели
- б) макеты
- в) нормы и правила поведения
- г) изобретения

7. Термин «Культурология» для обозначения особой дисциплины, изучающей культуру как «самостоятельную упорядоченность феноменов», – предложил использовать...

- а) отечественный исследователь 1980-х годов Ю. Лотман
- б) автор книги «Первобытная культура» Э. Тайлор
- в) лауреат Нобелевской премии В. Освальд в начале XX в.
- г) американский антрополог Л. Уайт в 1960 г.

8. Эстетика как гуманитарная наука предполагает особый способ постижения своего предмета через

- а) рационализацию художественного мира;
- б) переживание;
- в) описание мира при помощи символов.

9. Отрасль или отрасли культурологического знания, изучающие этническую культуру

- а) культурная антропология, этнография
- б) социология культуры, этнопсихология
- в) филология и лингвистика
- г) философия культуры

10. Этика – это ...

- а) наука, предметом которой является мораль;
- б) наука, предметом которой является общество;
- в) наука, предметом которой является мировоззрение

Тесты открытого типа

1. Правила, в соответствии с которыми люди строят своё поведение и деятельность, определяются...
2. Принцип семейно-государственного соподчинения, когда личное не соизмеримо с общим, лежит в основе _____ культуры
3. Высокий уровень специализации и социальных притязаний характерен для _____ культуры
4. Возможности неограниченного накопления и обработки информации, знакомство с любыми культурными традициями стало возможным в условиях культуры...
5. Культура, создаваемая профессионалами и предназначенная для широких слоев населения - это _____ культура
6. Культурная эпоха, в которую природа превратилась в простой объект человеческого

знания, – это ...

7.Феноменология культуры – это...8.Разновидность культуры, возникшая на основе кровного родства, вытесненной общностью территории, обычаев, нравов, – это _____ культура

9.Запишите существовавшие в истории формы этнических общностей-...

10.Рационализм, европоцентризм, убыстрение прогресса – характерные черты _____ культуры

Тестовые задания на последовательность

1.Укажите последовательность процедур культурного процесса

- 1) отбор наиболее эффективных способов осуществления деятельности
- 2) осмысление людьми возникающих в определенных обстоятельствах интересов и потребностей
- 3) практическое применение технологий и получение результата
- 4) создание технологий, удовлетворения интересов и потребностей

2.Расположить в хронологической последовательности

1.Римскую эпоху, 2.Эпоху средневековья, 3.Эпоху эллинизма

3.Расположить мыслителей в хронологической последовательности

1. Лесли Уайт, 2.Э.Б. Тейлор 3. Платон

Тестовые задания на соответствие

Задание 1.

1. Лесли Уайт	А. Американский ученый
2. Питирим Сорокин	Б. Английский ученый
3. Освальд Шпенглер	В. Русский ученый Г. Немецкий ученый

Задание 2.

1. Западничество 2. Интеграция культурная 3. Культурология	А. это наука, изучающая человеческую культуру и закономерности её развития под влиянием различных факторов. Знания, которые легли в её основу, изначально были накоплены и систематизированы другими науками Б. направление русской общественной мысли середины XIX в., представители которого считали, что развитие культуры России должно идти по западноевропейскому пути В. процесс углубления культурного взаимодействия и взаимовлияния между
--	---

	государствами, этнокультурными группами и историко-культурными образованиями.
--	---

Задание 3.

<ol style="list-style-type: none"> 1. Ф. Ницше 2. О. Шпенглер 3. Платон 	<p>А. Культура – это вторая натура Б. Переход к цивилизации отмечен не развитием культуры, а ее упадком В. «Культура – это лишь тоненькая яблочная кожура над раскаленным хаосом»</p>
--	---

Задание 4.

<ol style="list-style-type: none"> 1. законы бытия 2. культура как исторический и социо-культурный опыт людей, закрепленный в традициях и нормах, обычаях и законах, представлениях, оценках и действиях 	<p>А. Предметом культурологии является Б. Объектом культурологии является</p>
--	--

Задание 5.

<ol style="list-style-type: none"> 1. Элитарная 2. Народная 3. Массовая 	<p>А. это форма культуры, ориентированная на широкого потребителя. Б. Культура, произведения которой ссчитаны на узкий круг знатоков, зывается</p>
--	--

Тема №2 «Нормативное регулирование деловой культуры»

Тесты закрытого типа

1. Что означает слово «Этикет»?

- а) правила поведения
- б) правила хорошего тона
- в) умение вести себя в обществе

Служебно- деловой этикет это...

- а) умение вести себя на службе
- б) свод определенных правил поведения, принятых в сфере производства, услуг, культуры, науки и т. д.
- в) свод правил поведения

3. Этические нормы и принципы профессиональной деятельности работника отражаются:

- а) в кодексе
- б) в традициях
- в) в ритуалах

4. Группы принципов деловой этики:

- а) Общие и частные
- б) Глобальные и индивидуальные
- в) Нормативно закрепленные и незакрепленные

5. Элементы этики деловых отношений:

- а) Моральные нормы общества
- б) Система стимулирования персонала
- в) Культура управления
- г) Деловая философия
- д) Юридические и правовые акты

6. Принцип, провозглашающий отсутствие привилегий в связи с профессией:

- а) Принцип коллегиальности
- б) Гедонистический принцип
- в) Принцип конфликта интересов

7. Выберите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- а) доброжелательность
- б) порядочность
- в) тактичность
- г) эгоизм

8. Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

- а) бестактность
- б) тактичность
- в) воспитанность
- г) порядочность

9. Какие компоненты включает в себя культура делового общения?

- а) все ответы верны;
- б) психологию делового общения;
- в) служебный этикет;
- г) технику делового общения;
- д) этику делового общения

10. Как вы понимаете: доброжелательность - это

- а) стиль
- б) поведение
- в) умение строить добрые отношения

Тесты открытого типа

1. _____ - свод нравственных норм, предписываемых к исполнению. Как правило, в моральном кодексе, составленном определенным автором, отражаются нравственные требования, которые уже выработало до него стихийно моральное сознание общества. Моральный кодекс обычно охватывает как те нормы поведения,

которые практикуются подавляющим большинством людей, так и те, которые часто нарушаются, но считаются, тем не менее, обязательным.

2. _____ - общий термин, применяемый к четырем основным международным документам в области прав человека, заключенным под эгидой Организации Объединенных Наций: 1. Всеобщая декларация прав человека; 2. Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах; 3. Международный пакт о гражданских и политических правах; 4. Факультативные протоколы к Международному пакту о гражданских и политических правах. 5. Конвенция о ликвидации всех форм расовой дискриминации - иногда считается частью международного билля о правах человека.

3. _____ - это определенный стандарт поведения представителей человеческого общества.

4. _____ - это составная часть этики, в которой ставятся и решаются проблемы смысла жизни, назначения человека, содержания нравственного долга человека, обосновываются определенные моральные принципы и нормы.

5. _____ - это обычаи, имеющие нравственное значение (ценность), поддерживаемые в обществе посредством моральных отношений. Понятие нравов близко к понятию норм поведения. Но в отличие от последних оно характеризует содержание поведения (как именно принято поступать), присущего данному обществу. Им обычно пользуются при описании и моральной оценке бытующих в том или ином обществе норм поведения, характеристике образа жизни людей.

6. _____ - это совокупность понятий, представлений, взглядов, идей, относящихся к правовой действительности.

7. _____ - это совокупность чувств, эмоций, привычек и т.д., характеризующих отношение личности к различным правовым явлениям жизни и общества.

8. _____ - это совокупность правовых установок личности или группы, непосредственно формирующая программу деятельности в юридически значимых ситуациях.

9. _____ - это подтверждение нравственных требований посредством одобрения или осуждения уже совершенных поступков людей. Моральная санкция является одной из форм духовного воздействия, она совершается посредством оценки поведения людей. Оценивая какой-либо поступок как добро, моральное сознание тем самым предписывает совершать подобные поступки в дальнейшем. И, наоборот, отрицательная оценка означает нравственный запрет на подобные поступки в будущем.

Тесты на последовательность

1. Расположите в хронологической последовательности по периоду жизни

- а) Джон Локк
- б) Джордж Беркли
- в). Шарль Луи Монтескье

2. Расположите в хронологическом порядке

- а) «Домострой»
- б) Нравственная энциклопедия

в) «Поучение» Владимира Мономаха

г) «Юности честное зерцало или показания к житейскому общежитию»

3. Расположите хронологию делового общения

а) аргументирование

б) принятие решения

в) начало беседы

г) передача информации

д) опровержение доводов собеседника

Тесты на соответствие

Задание 1.

Соотнесите разновидности этики с их определениями:

1.	Биомедицинская этика;	А)	одна из сложных проблем формирования культуры цивилизованного предпринимательства;
2.	Предпринимательская этика;	Б)	учение о нравственной стороне деятельности человека в медицине и биологии;
3.	Педагогическая этика;	В)	составная часть этики, отражающая специфику функционирования морали (нравственности) в условиях целостного педагогического процесса;
4.	Политическая этика.	Г)	нормативная теория политической деятельности, затрагивающая такие основополагающие проблемы, как справедливое социальное устройство, взаимные права и обязанности руководителей и граждан, фундаментальные права человека и гражданина, разумное соотношение свободы, равенства и справедливости и др.

Задание 2.

Соотнесите определения:

1.	Долг;	А)	категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности;
2.	Совість;	Б)	категория этики, означающая особое моральное отношение человека к самому себе и отношению к нему со

			стороны общества, окружающих, основанное на признании ценности человека как личности;
3.	Ответственность;	В)	категория этики, характеризующая способность человека осуществлять нравственный самоконтроль, внутреннюю самооценку с позиций соответствия своего поведения требованиям нравственности, самостоятельно формулировать для себя нравственные задачи и требовать от себя их выполнения;
4.	Достоинство.	Г)	категория этики, означающая отношение личности к обществу, другим людям, выражающееся в нравственной обязанности по отношению к ним в конкретных условиях.

Задание 3.

Соотнесите основные функции профессиональной морали с их функциями:

1.	Регулятивная;	А)	обеспечивает обучение и организацию практической моральной деятельности в профессиональной сфере;
2.	Воспитательная;	Б)	формирует основу взаимоотношений между работниками и трудовыми коллективами в процессе решения поставленных целей;
3.	Мировоззренческая;	В)	функция связана с восприятием, анализом, отбором и обобщением того массива информации, который человек получает в процессе профессионального труда;
4.	Познавательная.	Г)	функция основывается на универсальной значимости труда и профессионализма в жизни человека и общества.

Тема №3 «Психология работников сферы питания»

Тесты закрытого типа

1. Это наука, изучающая психику человека, закономерности ее проявления и развития.

- а) мораль
- б) психология
- в) этика

2. К психическим свойствам относят:

- а) темперамент
- б) характер
- в) способности
- г) способности

3. Задачи психологии ресторанного сервиса включают в себя:

- а) разработку методов воздействия на гостя
- б) изучение потребностей гостей
- в) изучение спроса на различные блюда
- г) изучение проходимости в ресторане

4. Отрасль психологической науки, которая изучает как особенности и роль психических явлений в обслуживающей деятельности работников ресторана, так и особенности поведения гостей ресторана - это

- а) психология ресторанного сервиса
- б) психология труда
- в) социальная психология

5. Кто создал типологию стилей потребительского поведения людей:

- а) русские
- б) американцы
- в) китайцы

6. С внешней стороны деятельность регулируется требованиями:

- а) указаниями руководителя
- б) потребностями клиента
- в) желанием работать

7. Простейший элемент деятельности:

- а) движение
- б) свобода
- в) труд

8. Если официант демонстрирует образец того или иного блюда, то ему необходимо:

- а) сделать скидку
- б) подчеркнуть его достоинства
- в) не рассказывать характеристику блюда

9. Это совокупность существенных, устойчивых (стержневых) психических свойств личности, которые выражают особенности ее отношения к окружающему миру и проявляются в поведении и поступках:

- а) характер
- б) темперамент
- в) поведение

Тесты открытого типа

1. _____ — это совокупность существенных, устойчивых (стержневых) психических свойств личности, которые выражают особенности ее отношения к окружающему миру и проявляются в поведении и поступках

2. _____ — сознательная целеустремленная деятельность, направленная на выработку и совершенствование своих качеств в соответствии с социально одобряемыми ценностными представлениями и социальными ориентациями.
3. _____ — сложный и многогранный процесс, в котором тесно взаимодействуют два начала: биологическое (природное) и социальное (общественное).
4. _____ — это наука, изучающая психику человека, закономерности ее проявления и развития.
5. _____ — это внутренняя (психическая) и внешняя (физическая) активность человека
6. _____ — деятельность, направленная на освоение определенных знаний, умений, навыков, форм поведения
7. _____ — это приобретенная способность к автоматическому выполнению движений и их комбинаций в процессе деятельности
8. _____ — это действия, образовавшиеся в поведении человека и ставшие для него необходимыми.
9. _____ — это характеристика индивидуально-психологических особенностей человека, выражающая динамику протекания его психических процессов и специфику поведения.

Тесты на последовательность

1. Совершение заказа гостем в ресторане имеет три этапа.

- а) приход гостя в ресторан
- б) сам заказ или отказ от него
- в) принятие решения сделать заказ

2. Тактика обслуживающего персонала (официантов) на этапах совершения заказа гостем

- а) завершение процесса обслуживания
- б) необходимо овладеть вниманием посетителя
- в) умело стимулировать решение гостя сделать заказ

3. Какие способности должны быть у официанта. От самых важных до менее важных.

- а) чувство стиля
- б) тактичность
- в) коммуникабельность
- г) понимание желаний
- д) наблюдательность

Тесты на соответствие

Задание 1.

А. Социальные стереотипы — это:	1. это воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений
Б. Манипулятивное общение — это:	2. элемент массовой психологии, имеющий как позитивные, так и

	негативные стороны
В. Экстернальный тип человека – это:	3. приписывание человеком ответственности за происходящее с ним ситуации, окружению, обстоятельствам;

Задание 2.

А. Эффект «ожиданий» или эффект Пигмалиона заключается в том, что:	1. стремление к самоактуализации
Б. Основной движущей силой развития личности по А.Маслоу являются:	2. человек получает обычно ту обратную связь, на которую рассчитывает

Задание 3.

А) направленность произведений преимущественно на ценителей и знатоков	1) элитарная
Б) ориентация на запросы широкого круга потребителей	2) массовая
В) коммерциализация духовной деятельности	
Г) приоритетное развитие развлекательных жанров	
Д) сложность содержания и художественных форм	

Тема №4 «Этическая культура ресторанного предприятия»

Тесты закрытого типа

1. Высшей целью культуры сервиса в ресторанном бизнесе является

- а) удовлетворение нужд клиента (гостя);
- б) улучшение имиджа ресторана;
- в) совершенствование стиля и дизайна.
- г) увеличение доходов

2. Сколько в научном смысле существует этика?

- а) более 20 веков;
- б) более 10 веков;
- в) с конца 18 века;
- г) с IV века до нашей эры.

3. Что за наука «этика»?

- а) которая изучает добродетели;
- б) об общепринятых и повторяющихся формах поведения людей
- в) о морали, нравственности;
- г) о нравах, обычаях.

4. Что такое мораль?

- а) общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации;
- б) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе;
- в) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению;
- г) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности

5. Кто является основателем этики?

- а) Платон (428-328 до н.э.)
- б) великий древнегреческий философ Сократ (469-399 до н.э.).
- в) Аристотель (384-322 до н.э.),
- г) Сенека (4 до н.э. – 65 н.э.)

6. Что представляют собой нормы общественных организаций?

- а) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.
- б) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.
- в) правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций.
- г) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению.

7. Автор концепции «свобода как познанная необходимость»

- а) Аристотель;
- б) Гегель;
- в) Кант;
- г) Сартр.

8. Деловая беседа предполагает:

- а) использование лести;
- б) использование литературного языка;
- в) комплиментарное воздействие;
- д) чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

9. Главной христианской добродетелью является:

- а) вера;
- б) любовь;

- в) надежда;
- г) сила;
- д) смирение

10. Каким этическим нормам уделяется внимание в рамках западной европейской культуры?

- а) польза, выгода, трудолюбие;
- б) справедливость, добро, благо;
- в) честь, свобода, вера.

Тесты открытого типа

1. Каким этическим нормам уделяется основное внимание в рамках западной европейской культуры _____

2. Этическая категория, которая лежит в основе высказывания «Все равны перед законом и судом» _____

3. Как называется набор наиболее важных предположений, которые принимаются членами организации, и получают выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий:

4. _____ категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу

5. Через что проходит самосовершенствование человека в буддизме _____

6. _____ сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, которое основано на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг.

7. _____ способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека.

8. Что относится к основным категориям этики _____

9. _____ подсистема этикета, которая определяет пространственную организацию общения.

10. К какому году, по оценке специалистов, появляется субъект этики деловых отношений в рамках постсоветской России _____

Тесты на последовательность

1. Расположите в хронологической последовательности:

- а) Термин «этика»
- б) Дейл Карнеги писал, что успехи того или иного человека в его финансовых делах процентов на 15 зависят от его профессиональных знаний и процентов на 85 - от его умения общаться с людьми
- в) издал указ «в нарушение этикету»

г). книга «Деловой этикет» Джен Ягер

2. Расположить в хронологической последовательности:

- а) Платон
- б) великий древнегреческий философ Сократ
- в) Аристотель
- г) Сенека

3. Расположить в хронологической последовательности:

- А) Э. Гарэн
- Б) Сенека
- В) Аристотель

Тесты на соответствие

Задание 1. Установите соответствие между философскими дисциплинами и их отличительными признаками: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

ХАРАКТЕРИСТИКА	ФИЛОСОФСКИЕ ДИСЦИПЛИНЫ
А) изучаются формы, методы и законы интеллектуальной познавательной деятельности Б) изучаются мораль и нравственность В) изучаются сущность и формы прекрасного в художественном творчестве, в природе и в жизни Г) наибольшее влияние оказывает на искусство Д) наибольшее влияние оказывает на науку	1) этика 2) эстетика 3) логика

Задание 2. Установите соответствие между отличительными признаками и философскими дисциплинами: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

ОТЛИЧИТЕЛЬНЫЙ ПРИЗНАК	ФИЛОСОФСКАЯ ДИСЦИПЛИНА
А) это область социально-философских исследований, в рамках которой изучается мораль Б) нормативная наука о законах, принципах и методах идеализированных рассуждений, выражающих результаты рациональной мыслительной	1) этика 2) эстетика 3) логика

деятельности человека

В) философское учение о сущности и формах прекрасного в художественном творчестве

Г) изучает формы, методы и законы интеллектуальной деятельности

Д) задачей является теоретическое описание и объяснение категорий добра и зла

Тема №5 « Эстетическая культура предприятия общественного питания »

Тесты открытого типа

1. Преодоление противоречий между личностью и обществом. К чему это относится?

- а) мораль
- б) этика
- в) культура

2. К принципам международного бизнеса не относятся:

- а) бережное отношение к окружающей среде;
- б) поддержка односторонних торговых отношений;
- в) уважение правовых норм

3. К невербальным средствам делового общения относятся

- а) деловая переписка;
- б) мимика; жесты;
- в) профессиональный жаргон;
- г) речевые конструкции;
- д) социальные диалекты

4. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в

- а) компетентности
- б) тактичности и доброжелательности
- в) грубости и резкости
- г) конфликтности, возбудимости

5. Что такое социальные нормы?

- а) общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации;
- б) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе;

- в) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению;
- г) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.

6. Что такое традиции?

- а) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.
- б) представляют собой правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций.
- в) духовно-нравственные правила человеческого общежития, основанные на представлении людей о Боге как творце мироздания.
- г) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.

7. Кому принадлежит этический памятник «Домострой»?

- а) Древней Греции;
- б) Индии;
- в) России.

8. Виды барьеров общения (четыре правильных ответа)

- а) межъязыковые;
- б) мировоззренческие;
- в) психологические;
- г) соматические;
- д) социальные;
- е) технические.

9. Что изучает «деонтология»?

- а) учение о правилах поведения;
- б) учение об общественных нравах и обычаях;
- в) учение о проблемах морали и нравственности, раздел этики.

Тесты открытого типа

1. Каким этическим нормам уделяется основное внимание в рамках западной европейской культуры _____
2. Этическая категория, которая лежит в основе высказывания «Все равны перед законом и судом» _____
3. Как называется набор наиболее важных предположений, которые принимаются членами организации, и получают выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий: _____
4. _____ категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу
5. _____ - это моральная необходимость выполнения профессиональных и общественных требований при исполнении своих обязанностей.
6. _____ сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, которое основано на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг.

7. _____ способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека.

8. Что относится к основным категориям этики _____

9. _____ подсистема этикета, которая определяет пространственную организацию общения.

10. К какому году, по оценке специалистов, появляется субъект этики деловых отношений в рамках постсоветской России _____

Тесты на последовательность

1. Расположить в хронологической последовательности:

- А) Монтеня
- Б) Сенека
- В) Пьетро Помпонаци

2. Расположить в хронологической последовательности:

- А) Платон
- Б) Томаса Мора
- В) Пьетро Помпонаци

3. Расположить в хронологической последовательности:

- А) Томаса Мора
- Б) Аристотель
- В) Карл-Отто Апель

Тесты на соответствие

Задание 1. Установите соответствие между характерными чертами и разновидностями культуры: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

ХАРАКТЕРНЫЕ ЧЕРТЫ	РАЗНОВИДНОСТИ КУЛЬТУРЫ
А) направленность произведений преимущественно на ценителей и знатоков Б) ориентация на запросы широкого круга потребителей В) коммерциализация духовной деятельности Г) приоритетное развитие развлекательных жанров Д) сложность содержания и художественных форм	1) элитарная 2) массовая

Задание 2. Установите соответствие между характеристиками и видами культур, которые они иллюстрируют: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

ХАРАКТЕРИСТИКИ	ВИДЫ КУЛЬТУРЫ
А) анонимность произведений Б) ярко выраженный коммерческий характер В) коллективность творческих процессов Г) стандартизация содержания Д) ориентация на запросы потребителя	1) массовая культура 2) народная культура

Задание 3.

А. Темперамент в отличии от характера	1. дается человеку при его рождении
Б. Психическая установка личности на внешний мир является	2. экстраверсией

Задание 4.

А. Что такое деловое письмо?	1. передача или обмен информацией, мнениями или проблемами
Б. Что такое деловая беседа?	2. процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом

Тема №6 «Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса»

Тесты закрытого типа

1. Рестораны национальных кухонь относят к числу?

- а) специализированных;
- б) полносервисных;
- в) ресторанам быстрого обслуживания;

2. Высшей целью культуры сервиса в ресторанном бизнесе является 1. увеличение доходов;

- а) удовлетворение нужд клиента (гостя);
- б) улучшение имиджа ресторана;
- в) совершенствование стиля и дизайна.

3. Кейтеринг –это

- а) рекламная акция ресторана;
- б) форма выездного обслуживания в ресторане;
- в) тематическая направленность ресторана;

4. К типам предприятий общественного питания не относятся:

- а) Шашлычная;

- б) Кафетерий;
- в) Магазин кулинарии;
- г) Бистро

5.Функциями, какого работника является сопровождение гостей, доставка багажа в их комнаты:

- а)Портье
- б)Коридорный
- в)Швейцар
- г)Менеджер
- д)Администратор

6.Под методами управления персоналом подразумевают:

- а) Утверждение административных правил, норм, нормативов
- б) Способы воздействия на отдельных работников, рабочие группы и трудовые коллективы для координации их совместной профессиональной деятельности
- в)Формирование структуры и функций органов управления
- г) Анализ факторов, определяющих поведение причин противоречий и споров, корректировка поведения, урегулирование конфликтов
- д) Утверждение норм, нормативов

7.Под персоналом предприятия понимается:

- а)Среднесписочная численность
- б)Структурный состав
- в)Производственный персонал
- г)Личностный состав
- д)Экономические условия

8.Функции характерные для консьержа:

- а)сопровождение на деловые переговоры
- б)сопровождение гостей, доставка багажа в их комнаты
- в)организация столика в ресторане, бронирование мест на авиарейсы, организация покупок
- г)встреча гостей на неофициальном уровне
- д)резервирование места на автостоянке для автомобиля VIP гостя

9.Планирование, охватывающее период от 1 до 3-5 лет и отражающее количественные показатели, называется:

- а)среднесрочным
- б)краткосрочным
- в)перспективным
- г)текущим

10.С чего начинается подготовка к приему гостей:

- а) подготовка столов
- б) приготовление блюд
- в)уборка зала

Тесты открытого типа

1. Сервировку стола приборами официант начинает с _____
2. Столовую ложку всегда кладут _____ углублением вверх.

3. Десертный прибор укладывают перед _____ параллельно краю стола
4. _____ помещение, в котором начинается обслуживание посетителей.
5. Квадратные столы, как правило, расставляют в _____ порядке.
6. В меню для банкета-фуршета включают различные _____ горячие закуски.
7. После горячих блюд подают _____
8. Основу всего технологического процесса составляет _____
9. Производство готовой продукции осуществляется под руководством _____
10. _____ отвечает за качество приготовляемых блюд, их сервировкой и т. д

Тесты на последовательность

1. Установите последовательность этапов создания меню

- а) производится анализ блюд, включенных в меню, на популярность и прибыльность
- б) составление меню, разработывание ассортимента блюд и напитков, содержащие традиционные, новые и фирменные блюда.
- в) определение, какие блюда следует выделить в меню.

2. Процесс разработки меню включает в себя несколько этапов. Расставьте их в правильном порядке от начала работы и до окончания

- а) Разработка технологических и технико-технологических карт.
- б) Ценообразование и разработка калькуляционных карт.
- в) Дегустационная проработка блюд, напитков, коктейлей.
- г) Разработка внутренней описательной документации для работников зала.
- д) Разработка предварительного ассортимента на основании технического задания.
- е) Подбор поставщиков.
- ж) Утверждение окончательного ассортимента.
- з) Разработка дизайна.
- и) Технологическая проработка.
- к). Формирование закупочного листа.

Тесты на соответствие

Задание 1. Соотнесите тип ресторана и его определение.

А) Бар	1.– это место для отдыха и общения людей, желающих после долгого трудового дня приятно провести время.
Б) Бистро	2.– общественные места, предназначенные непосредственно для продажи и потребления спиртных напитков.
В) Кафе	3.– это питейное заведение, предлагающее своим посетителям алкогольные напитки для их немедленного употребления.
Г) Пабы	4.- это заведение общественного питания и общения.

Задание 2.

Соотнесите национальные завтраки с их составными элементами.

Национальный завтрак	Составные элементы
А) Австрийский 1-	1. Кофе с молоком, булочка

й	
Б) Австрийский 2-й	2. Сыр, мясное ассорти, овсяная каша, рыбные или мясные горячие блюда, булочка, мед
В) Французский 1-й	3. Холодные закуски (колбаса, отварное мясо), горячие блюда (тушеная или запеченная говядина, обжаренная печень), минеральная вода, кофе
Г) Французский 2-й	4. Кофе со сливками или молоком, булочка
Д) Швейцарский 1-й	5. Очень крепкий кофе с большим объемом молока, масло, сыр разных сортов, хлеб, булочки, рогалики
Е) Швейцарский 2-й	6. Холодные закуски (бутерброды канапе, различные салаты из свежих и консервированных овощей, птицы, рыбы, масла, нерыбных морепродуктов), горячая овощная закуска, рыбные или мясные горячие блюда с гарниром из овощей, фрукты, кофе

Тема №7 «Культура урегулирования конфликтов в ресторанном бизнесе»

Тесты закрытого типа

1. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в

- а) компетентности
- б) тактичности и доброжелательности
- в) грубости и резкости
- г) конфликтности, возбудимости

2. Атрибуция - это

- а) психологический термин, обозначающий механизм объяснения причин поведения другого человека
- б) приписывание определенным группам людей специфических черт
- в) стремление человека быть в обществе других людей
- г) все ответы неверны

3. Письменное требование (документ), обращенное к уполномоченному государственному органу об устранении нарушений прав и законных интересов - это

- а) жалоба
- б) докладная
- в) объяснительная

4. Взаимодействие людей, имеющих несовместимые цели или способы достижения этих целей, переходящее в противоречие – это

- а) игра
- б) конфликт
- в) эскапация

5. Персональная дистанция в процессе общения:

- а) 50-120см б) 120-350см в) 15-50см г) 120-200см

6. Способы разрешения конфликтов. Выберите один неверный:

а) Использование нейтрализующей фразы

б) Спокойствие и самообладание.

в) Упорство в доказывании своей точки зрения

7. Верной комбинацией стратегий поведения в конфликте является:

а) компромисс, критика, борьба

б) уступка, уход, сотрудничество

в) борьба, уход, убеждение

г) сотрудничество, консенсус, уступок

8. Основанием возникновения конфликта является:

а) мотивы конфликта

б) позиции конфликтующих сторон

в) предмет конфликта

г) стороны конфликта

9. Основные причины конфликтов в организациях:

а) распределение ресурсов

б) взаимозависимость задач

в) различия в целях

г) сложные коммуникации

10. Конфликты надо:

а) подавлять

б) не подавлять

в) регулировать

г) не регулировать

Тесты открытого типа

1. _____ - письменное требование (документ), обращенное к уполномоченному государственному органу об устранении нарушений прав и законных интересов.

2. _____ это взаимодействие людей, имеющих несовместимые цели или способы достижения этих целей, переходящее в противоречие. Конфликт характеризуется тем, что в нем люди противодействуют друг другу

3. По направленности выделяют конфликты односторонний и _____

4. Возникшие конфликты в ресторане необходимо оперативно и умело _____

5. Выбор способа разрешения конфликта во многом определяется профессиональным мастерством и _____

6. Официанту (бармену) следует иметь в арсенале так называемую нейтрализующую _____

7. Рекомендуются к усталому посетителю относиться _____, к раздраженному _____

8. Позволять посетителю свободно выражать свое недовольство можно лишь до _____

9. При подавлении конфликта принуждением (с применением власти) обычно учитываются интересы _____

Тесты на последовательность

1. Расположить в хронологической последовательности

а) Платон б) великий древнегреческий философ Сократ в) Аристотель г) Сенека

2. Установите порядок развития конфликта во времени

а) эскалация

б) инцидент

в) дифференциация

г) разрешение конфликта

д) завершение конфликта

е) интеграция

3. Установите порядок стадий управления конфликтом

а) разрешение

б) предупреждение

в) регулирование

г) прогнозирование

Тесты на соответствие

Задание 1.

А. Деструктивные функции конфликта	1. Ослабление единства и сплоченности группы
Б. Конструктивные функции конфликта	2. Сплочение группы
	3. Ослабление психической нагрузки
	4. Риск появления деструктивного лидера
	5. Нарушение в выявлении личности

Задание 2.

А. Соперничество	1. уход из нежелания сотрудничать и участвовать
Б. Уклонение	2. получение результата при минимальных действиях
В. Приспособление	
Г. Сотрудничество	4. поиск наиболее приемлемого решения сторон
Д. Компромисс	5. получение среднего результата за счет взаимных уступок
	6. принятие временного решения

Тесты закрытого типа

1. Основным теоретиком организационной культуры считается:

- а) Ф. Тейлор
- б) Э. Мэйо
- в) Э. Шейн
- г) О. Оучи

2. В рамках какого подхода к управлению персоналом возникла и получила развитие концепция организационно культуры:

- а) экономической
- б) органической
- в) гуманистической
- г) все перечисленное

3. Какое понятие близко по смыслу к понятию «организационная культура»:

- а) философия организации
- б) корпоративная культура
- в) деловая этика

4. Кто выступает носителем организационной культуры:

- а) человек
- б) общество
- в) группа людей, осуществляющих совместную трудовую деятельность

5. Наивысший современный уровень развития процесса обслуживания посетителей ресторана – это

- а) организационная культура
- б) деловая культура
- в) управленческая культура

6. Деятельность всех подразделений ресторана должна иметь одну цель:

- а) получить прибыль
- б) забота о госте
- в) получение популярности

7. Какую функцию не выполняет маркетинг:

- а) исследовательско-аналитическую
- б) производственную
- в) покупательскую
- г) стимулирования сбыта

8. Это тщательно сформированный, хорошо управляемый, самоорганизующийся коллектив, быстро и эффективно реагирующий на любые изменения рыночной ситуации:

- а) команда
- б) класс
- в) группа
- г) собрание

9. Какую задачу не решает реклама:

- а) информировать население о месте, времени, формах и методах обслуживания
- б) стоимости блюд (услуг)
- в) воздействовать на формирование спроса на блюда

г) показывать новинки

Тесты открытого типа

1. _____ это совокупность мероприятий по распространению достоверной информации о потребительских (полезных) свойствах блюд (услуг) с целью формирования на них спроса.
2. Реклама в ресторанном бизнесе должна быть _____ и чуткой к изменениям на рынке ресторанных услуг.
3. _____ это те, которые впервые появились в данной местности и по своим характеристикам превосходят другие блюда аналогичного назначения. Безусловно, доведение до широкого круга потребителей информации о свойствах и месте предоставления новых блюд должно осуществляться с помощью хорошо продуманной рекламы.
4. Безусловно, все в рыночной экономике определяет _____
5. В настоящее время стали распространяться такие формы обслуживания, как приготовления салатов, _____
6. В арсенале средств мерчандайзинга есть такой прием, как преподнесение постоянным посетителям _____
7. _____ что в переводе с английского языка означает “поставлять продукцию”, “обслуживать клиентов”. Это одна из форм выездного обслуживания.
8. Принципы руководства персоналом _____
9. При приеме на работу учитываются стаж работы по специальности; опрятный и располагающий внешний вид; _____

Тесты на последовательность

1. Напишите в порядке возрастания организационную структуру в ресторане:

- а) Кухня, Бар
- б) Генеральный директор
- в) Директор ресторанного комплекса
- г) Финансовый отдел
- д) Инженерная служба

2. Структура пищевого комплекса. Напишите в порядке убывания должности:

- а) генеральный директор
- б) повар
- в) шеф повар
- г) помощники шеф повара

Тесты на соответствие

Задание 1.

А. Аттестация работников ресторана— это:	1. значит взять конфликтную ситуацию под контроль, организовать процесс ее разрешения
Б. Управлять конфликтом—	2. это мероприятие по оценке квалификации работника и

	целесообразности его дальнейшего использования и повышения профессиональных знаний, навыков и умений.
В. Метрдотель – это:	З. это “распорядитель в ресторане”, заведующий столом (кухней)

Задание 2.

А. Индивидуальный метод организации официантов	1. за каждым официантом закрепляются отдельные участки зала два-три четырехместных стола
Б. Бригадный метод	2. разделение на несколько групп и каждый человек выполняет свои обязанности

Шкала оценивания: ...балльная.

Критерии оценивания:

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – 1 балл, не выполнено – 0 баллов.

Применяется следующая шкала перевода баллов в оценку по 5-балльной шкале:

11-15 баллов соответствуют оценке «отлично»;

6-10 баллов – оценке «хорошо»;

1-5 баллов – оценке «удовлетворительно»;

0 баллов и менее – оценке «неудовлетворительно»

1.5 ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

Тема №1 «Основные понятия деловой культуры ресторанного бизнеса»

1. Культура как основное понятие культурологии
2. Этика и эстетика
3. Социальные нормы общества.

Тема №2 «Нормативное регулирование деловой культуры»

1. Нормативная и технологическая документация предприятий общественного питания, порядок ее разработки и утверждения.
2. Мировые стандарты обслуживания в ресторане.
3. ФЗ «О защите прав потребителей»

Тема №3 «Психология работников сферы питания»

1. Психология как наука
2. Понятие о психологии труда работников общественного питания.
3. Индивид, индивидуальность, личность.

Тема №4 «Этическая культура ресторанного предприятия»

1. Управленческая этика в ресторане.

2. Роль делового общения на продвижение ресторанного продукта.
3. Принципы телефонного делового общения

Тема №5 « Эстетическая культура предприятия общественного питания »

1. Идеология и имидж корпорации.
2. Семиотика корпоративной культуры: символы, мифы, ритуалы.
3. Роль персонала в формировании корпоративной культуры.

Тема №6 « Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса »

1. Новшества в гостиничной индустрии.
2. Мобильные приложения для ресторанов и кафе.
3. Оборудование для ресторанов, кафе и баров: нюансы выбора.
4. Национальная кухня России.

Тема №7 «Культура урегулирования конфликтов в ресторанном бизнесе »

1. Решения конфликтов с гостем.
2. Конфликт. Особенности и причины их возникновения в ресторанном бизнесе.
3. Самый распространенный вид конфликта.
4. Психология общения в конфликтных ситуациях в ресторане.

Тема №8 «Организационная культура ресторанного сервиса»

1. Маркетинговых исследований услуг ресторана.
2. Персонал ресторана.
3. Безопасность в ресторане.
4. Исследования рынка ресторанных услуг.

Шкала оценивания: ...балльная.

Критерии оценивания (нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

3 баллов (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта полно и глубоко, при этом убедительно и аргументированно изложена собственная позиция автора по рассматриваемому вопросу; структура реферата логична; изучено большое количество актуальных источников, грамотно сделаны ссылки на источники; самостоятельно подобран яркий иллюстративный материал; сделан обоснованный убедительный вывод; отсутствуют замечания по оформлению реферата.

2 баллов (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта полно и глубоко, сделана попытка самостоятельного осмысления темы; структура реферата логична; изучено достаточное количество источников, имеются ссылки на источники; приведены уместные примеры; сделан обоснованный вывод; имеют место незначительные недочеты в содержании и (или) оформлении реферата.

1 баллов (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если темареферата раскрыта неполно и (или) в изложении темы имеются недочеты и ошибки; структура реферата логична; количество изученных источников менее рекомендуемого, сделаны ссылки на источники; приведены общие примеры; вывод сделан, но имеет признаки неполноты и неточности; имеются замечания к содержанию и (или) оформлению реферата.

0 баллов (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если содержание реферата имеет явные признаки плагиата и (или) тема реферата не раскрыта и (или) в изложении темы имеются грубые ошибки; материал не структурирован, излагается непоследовательно и сбивчиво; количество изученных источников значительно менее рекомендуемого, неправильно сделаны ссылки на источники или они отсутствуют; не приведены примеры или приведены неверные примеры; отсутствует вывод или вывод расплывчат и неконкретен; оформление реферата не соответствует требованиям.

2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 ТЕСТЫ ЗАКРЫТОГО ТИПА

1. Культурология является наряду с...

- 1) социологией и психологией – наиболее интегративной наукой среди других социогуманитарных наук
- 2) этнографией и этнологией – наукой о народах и фольклоре в доиндустриальной и индустриальной эпохах
- 3) историей и политологией – наукой о социальных процессах волнообразного и прогрессивного характера
- 4) филологией и искусствоведением – наукой о знаковых и иконических формах выражения смысла.

2. Профессиональная этика относится к

- а) теории морали;**
- б) нормативной этике;**
- в) прикладной этике**

3. Предметом культурологии является:

- а) духовная сфера человека
- б) сумма культурного наследия человечества
- в) материальная часть культуры как его основа
- г) культура как целостное системное явление

4. Какие элементы входят в структуру этики?

- а) нравы – обычай - мораль;
- б) история этики – теория морали - прикладная этика;
- в) моральное сознание – моральное поведение – моральные нормы.

5. Формирование глобальной культуры произошло в

- а) Римскую эпоху
- б) Эпоху средневековья
- в) Эпоху эллинизма
- г) В конце XX века

6. Содержанием духовной культуры являются:

- а) модели
- б) макеты
- в) нормы и правила поведения
- г) изобретения

7. Термин «Культурология» для обозначения особой дисциплины, изучающей культуру как «самостоятельную упорядочность феноменов», – предложил использовать...

- а) отечественный исследователь 1980-х годов Ю. Лотман
- б) автор книги «Первобытная культура» Э. Тайлор
- в) лауреат Нобелевской премии В. Освальд в начале XX в.
- г) американский антрополог Л. Уайт в 1960 г.

8. Эстетика как гуманитарная наука предполагает особый способ постижения своего предмета через

- а) рационализацию художественного мира;
- б) переживание;
- в) описание мира при помощи символов.

9. Отрасль или отрасли культурологического знания, изучающие этническую культуру

- а) культурная антропология, этнография
- б) социология культуры, этнопсихология
- в) филология и лингвистика
- г) философия культуры

10. Этика – это ...

- а) наука, предметом которой является мораль;
- б) наука, предметом которой является общество;
- в) наука, предметом которой является мировоззрение

11. Что означает слово «Этикет»?

- а) правила поведения
- б) правила хорошего тона
- в) умение вести себя в обществе

12.Служебно- деловой этикет это...

- а) умение вести себя на службе
- б) свод определенных правил поведения, принятых в сфере производства, услуг, культуры, науки и т. д.
- в) свод правил поведения

13.Имидж это...

- а) определённый образ, сложившийся в сознании человека
- б) образ, который принято поддерживать на службе
- в) необходимые требования к внешности человека

14.Укажите необходимые правила искусства правильного общения:

- а) искренне интересоваться другими людьми
- б) улыбаться людям
- в) слушать только собеседника
- г) обращаться к собеседнику по имени
- д) уметь слушать собеседника
- е) постоянно хвалить собеседника
- ж) говорить с собеседником на темы, интересующие его

15.Надо ли стучать, перед тем как войти в кабинет к начальнику?

- а) да, но зайти можно, не дожидаясь ответа
- б) нет
- в) да, надо постучать, но дождаться ответа

16.Кто первым подаёт руку, здороваясь?

- а) подчинённый руководителю
- б) руководитель подчинённому

17.Надо ли подниматься со своих мест сотрудникам, если к ним заходит руководитель?

- а) нет, не надо
- б) да, надо

18.Должен ли руководитель при беседе с сотрудником оказывать знаки внимания(похвала, благодарность и т. д.)?

- а) да, должен
- б) необязательно
- в) нет, не должен

19.Что означает слово «Риторика»?

- а) искусство слушать
- б) искусство говорить
- в) искусство вести беседу

20.Как вы понимаете: доброжелательность - это

- а) стиль
- б) поведение
- в) умение строить добрые отношения

21.Какова русская традиция обращения руководителя с подчинёнными на работе?

- а) обращаться по имени
- б) обращаться по имени и отчеству
- в) в разное время по разному

22.Существует принятая во всем мире классификация предприятий питания?

- а) Да
- б) Нет

23. Рестораны национальных кухонь относят к числу?

- а) специализированных;
- б) полносервисных;
- в) ресторанам быстрого обслуживания;

24. Высшей целью культуры сервиса в ресторанном бизнесе является 1.

увеличение доходов;

- а) удовлетворение нужд клиента (гостя);
- б) улучшение имиджа ресторана;
- в) совершенствование стиля и дизайна.

24. Кейтеринг –это

- а)рекламная акция ресторана;
- б) форма выездного обслуживания в ресторане;
- в) тематическая направленность ресторана;

25. К типам предприятий общественного питания не относятся(1 балл):

- а) Шашлычная;
- б) Кафетерий;
- в) Магазин кулинарии;
- г) Бистро

26.Функциями, какого работника является сопровождение гостей, доставка багажа в их комнаты:

- а)Портье
- б)Коридорный
- в)Швейцар
- г)Менеджер
- д)Администратор

27.Под методами управления персоналом подразумевают:

- а) Утверждение административных правил, норм, нормативов
- б) Способы воздействия на отдельных работников, рабочие группы и трудовые коллективы для координации их совместной профессиональной деятельности
- в)Формирование структуры и функций органов управления
- г) Анализ факторов, определяющих поведение причин противоречий и споров, корректировка поведения, урегулирование конфликтов
- д) Утверждение норм, нормативов

28.Под персоналом предприятия понимается:

- а)Среднесписочная численность
- б)Структурный состав
- в)Производственный персонал
- г)Личностный состав
- д)Экономические условия

29.Функции характерные для консьержа:

- а)сопровождение на деловые переговоры
- б)сопровождение гостей, доставка багажа в их комнаты
- в)организация столика в ресторане, бронирование мест на авиарейсы, организация покупок

г) встреча гостей на неофициальном уровне

д) резервирование места на автостоянке для автомобиля VIP гостя

31. Планирование, охватывающее период от 1 до 3-5 лет и отражающее количественные показатели, называется:

а) среднесрочным

б) краткосрочным

в) перспективным

г) текущим

д) оперативным

32. При подборе сотрудников ресторана для обслуживания спецмероприятий и просто в смену особое внимание следует уделять

1. внешнему виду работников

2. совместимости работников

3. стажу работы в сфере ресторанного бизнеса

4. соблюдению принципа однородности возрастного состава работников

33. Ошибочным является утверждение, что план социального развития персонала ресторана

1. разрабатывается на базе концепции управления персоналом

2. содержит мероприятия по обеспечению условий устойчивой работоспособности персонала

3. включает мероприятия по развитию материально-технической базы ресторана

4. разрабатывается в соответствии с основными направлениями кадровой политики

34. Ошибочным является утверждение, что при организации обслуживания в ресторанах гостиничных комплексов обычно предлагаются следующие условия питания

1. полупансион

2. полный пансион

3. только ужин

4. только завтрак

35. Ошибочным является утверждение, что профессиональные качества кандидата на вакантную должность в ресторане изучаются

1. по профессиограмме

2. путем анкетирования

3. путем тестирования

4. по резюме

36. Ошибочным является утверждение, что согласно правилам размещения гостей на банкете в ресторане

1. первым считается место справа от хозяйки банкета, вторым - справа от хозяина

2. в отсутствие женщин первым считается место справа от хозяина банкета, вторым - слева от него

3. если хозяйка банкета отсутствует, ее место может занять одна из приглашенных женщин

4. гость высокого ранга всегда должен сидеть справа от хозяина

37. Положение об аттестации сотрудников ресторана утверждается за _ до начала проведения аттестации

1. 1-2 месяца

2.6 месяцев

3.2 недели

4.3 недели

38. Сотрудники аппарата управления рестораном, выполняющие вспомогательные функции, имеющие специальную профессионально-техническую подготовку, - это

- 1) технические исполнители
- 2) обслуживающий персонал
- 3) вспомогательные

39. Система обслуживания, согласно которой в гостиничный тариф не входит стоимость питания, называется

- 1) европейским планом
- 2) японским планом
- 3) американским планом

40. Собственник торговой марки в сфере ресторанного бизнеса, позволяющий использовать ее другой фирме, называется

- 1) мастер франчайзи
- 2) роялти
- 3) франчайзер
- 4) франчайзи

10. «Шведский стол» как метод обслуживания в ресторанах был внесен в кулинарную культуру Европы в

- 1) середине 20 в.
- 2) начале 19 в.
- 3) начале 20 в.
- 4) конце 19 в.

41. Сколько в научном смысле существует этика?

- а) более 20 веков;
- б) более 10 веков;
- в) с конца 18 века;
- г) с IV века до нашей эры.

42. Что за наука «этика»?

- а) которая изучает добродетели;
- б) об общепринятых и повторяющихся формах поведения людей
- в) о морали, нравственности;
- г) о нравах, обычаях.

43. Каким этическим нормам уделяется внимание в рамках западной европейской культуры?

- а) польза, выгода, трудолюбие;
- б) справедливость, добро, благо;
- в) честь, свобода, вера.

44. Что такое мораль?

- а) общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации;
- б) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе;

- в) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению;
- г) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.

45. Что такое социальные нормы?

- а) общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации;
- б) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе;
- в) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению;
- г) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.

46. Что такое традиции?

- а) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.
- б) представляют собой правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций.
- в) духовно-нравственные правила человеческого общежития, основанные на представлении людей о Боге как творце мироздания.
- г) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.

47. Кому принадлежит этический памятник «Домострой»?

- а) Древней Греции;
- б) Индии;
- в) России.

48. Что представляют собой нормы общественных организаций?

- а) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.
- б) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.
- в) правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций.
- г) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению.

49. Что изучает «деонтология»?

- а) учение о правилах поведения;
- б) учение об общественных нравах и обычаях;
- в) учение о проблемах морали и нравственности, раздел этики.

50. Кто является основателем этики?

- а) Платон (428-328 до н.э.)
- б) великий древнегреческий философ Сократ (469-399 до н.э.).
- в) Аристотель (384-322 до н.э.),
- г) Сенека (4 до н.э. – 65 н.э.)

51. Автор концепции «свобода как познанная необходимость»

- а) Аристотель;
- б) Гегель;
- в) Кант;

г)Сартр.

52.В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:

- а)польза, выгода, трудолюбие;
- б справедливость, добро, благо;
- в)честь, свобода, вера.

53.Виды барьеров общения (четыре правильных ответа)

- а)межъязыковые;
- б)мировоззренческие;
- в)психологические;
- г)соматические;
- д)социальные;
- е)технические.

54. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- а)доброжелательность;
- б) порядочность;
- в)тактичность;
- г)уважительность;
- д)эгоизм

55.Высококультурный человек всегда:

- а)законопослушный, морально устойчивый;
- б)потенциальный бездельник;
- в) преступник;
- г)склонный к злоупотреблениям служебным положением;
- д) честолюбивый

56.Главной христианской добродетелью является:

- а)вера;
- б)любовь;
- в)надежда;
- г)сила;
- д)смирение

57.Деловая беседа предполагает:

- а)использование лести;
- б)использование литературного языка;
- в)комплиментарное воздействие;
- д)чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

58.К невербальным средствам делового общения относятся

- а)деловая переписка;
- б) мимика; жесты;
- в)профессиональный жаргон;
- г)речевые конструкции;
- д)социальные диалекты

59. К принципам международного бизнеса не относятся:

- а)бережное отношение к окружающей среде;
- б)поддержка односторонних торговых отношений;
- в)уважение правовых норм

60. К способу регулирования межличностных отношений не относится:

- а) проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;
- б) регулирование межгрупповых отношений;
- в) учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;
- г) целенаправленное обучение персонала современным технологиям
- д) нравственного взаимоотношения

61. Деловое общение- это

- а) обмен предметами или продуктами деятельности
- б) обмен информацией, знаниями
- в) сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере
- г) обмен навыками и умениями, который осуществляется в результате совместной деятельности

62. Атрибуция - это

- а) психологический термин, обозначающий механизм объяснения причин поведения другого человека
- б) приписывание определенным группам людей специфических черт
- в) стремление человека быть в обществе других людей
- г) все ответы неверны

63. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- а) жестов
- б) определенного темпа речи
- в) информационных технологий
- г) устной речи

64. Все люди делятся на:

- а) рациональных и иррациональных
- б) все ответы верны
- в) сенсориков и интуитов
- г) экстравертов и интровертов

65. Персональная дистанция в процессе общения:

- а) 50-120 см б) 120-350 см в) 15-50 см г) 120-200 см

6. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- а) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- б) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
- в) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
- г) Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

67. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- а) Духовные идеалы партнера-адресата
- б) Когнитивные структуры партнера-адресата
- в) Потребности и склонности партнера-адресата
- г) Ценностные установки партнера-адресата

68. Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- а) Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия

- б) Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
- в) Личностно-психологических сил манипулятора
- г) Статусно-ресурсных сил манипулятора

69. Адресат манипуляции в деловом общении -- это:

- а) Партнер, который может стать жертвой манипуляции
- б) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- в) Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия
- г) Партнер, который не участвует в общении

70. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- а) Альтернативные б) Зеркальные в) Информационные г) Риторические

71. Деловой этикет включает в себя группы правил

- а) нормы, взаимодействие равных по статусу
- б) наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
- в) требования руководителя к высшему управленческому звену
- г) приказы подчиненного для руководителя

72. Установка контакта (знакомства) в деловом общении предполагает

- а) соблюдение нейтралитета
- б) нарушение правил этикета
- в) понимание другого человека
- г) представление себя другому человеку

73. Служебные контакты должны строиться на

- а) партнерских началах
- б) взаимном интересе
- в) личной выгоде
- г) корыстном интересе

74. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в

- а) компетентности
- б) тактичности и доброжелательности
- в) грубости и резкости
- г) конфликтности, возбудимости

75. Важным элементом деловой беседы является умение

- а) говорить
- б) молчать
- в) слушать
- г) критиковать

76. Наиболее распространенной формой делового общения является

- а) монолог
- б) общение группой
- в) диалоговое общение
- г) молчание

77. Главное требование культуры общения по телефону – это

- а) краткость (лаконичность) изложения
- б) длительность общения

- в) четкость изложения
- г) жесткость в разговоре

78. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме

- а) невербальной
- б) вербальной
- в) рефлексивной
- г) нерефлексивной

79. Деловые беседы часто проходят

- а) на улице
- б) в формальной обстановке
- в) в общественном транспорте
- г) в неформальной обстановке

80. Деловая беседа может

- а) предварять переговоры
- б) вредить переговорам
- в) быть их составной частью
- г) способствовать конфликтной ситуации

2.2 ТЕСТЫ ОТКРЫТОГО ТИПА

1.Правила, в соответствии с которыми люди строят своё поведение и деятельность, определяются...

2.Принцип семейно-государственного соподчинения, когда личное не соизмеримо с общим, лежит в основе _____ культуры

3.Высокий уровень специализации и социальных притязаний характерен для _____ культуры

4.Возможности неограниченного накопления и обработки информации, знакомство с любыми культурными традициями стало возможным в условиях культуры...

5.Культура, создаваемая профессионалами и предназначенная для широких слоев населения — это _____ культура

6.Культурная эпоха, в которую природа превратилась в простой объект человеческого знания, — это ...

7.Феноменология культуры – это...8.Разновидность культуры, возникающая на основе кровного родства, вытесненной общностью территории, обычаев, нравов, — это _____ культура

9.Запишите существовавшие в истории формы этнических общностей-...

10.Рационализм, европоцентризм, убыстрение прогресса – характерные черты _____ культуры

11. _____ - свод нравственных норм, предписываемых к исполнению. Как правило, в моральном кодексе, составленном определенным автором, отражаются нравственные требования, которые уже выработало до него стихийно моральное сознание общества. Моральный кодекс обычно охватывает как те нормы поведения, которые практикуются подавляющим большинством людей, так и те, которые часто нарушаются, но считаются, тем не менее, обязательным.

12. _____ - общий термин, применяемый к четырем основным международным документам в области прав человека, заключенным под эгидой Организации Объединенных Наций: 1. Всеобщая декларация прав человека; 2. Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах; 3. Международный пакт о гражданских и политических правах; 4. Факультативные протоколы к Международному пакту о гражданских и политических правах. 5. Конвенция о ликвидации всех форм расовой дискриминации - иногда считается частью международного билля о правах человека.

13. _____ - это определенный стандарт поведения представителей человеческого общества.

14. _____ - это простая, конкретная форма нравственного требования; выступает как элемент моральных отношений и как форма морального сознания. Во всяком обществе существует объективная потребность в том, чтобы в определенных, часто повторяющихся ситуациях люди поступали однотипным образом.

15. _____ - это составная часть этики, в которой ставятся и решаются проблемы смысла жизни, назначения человека, содержания нравственного долга человека, обосновываются определенные моральные принципы и нормы.

16. _____ - это обычаи, имеющие нравственное значение (ценность), поддерживаемые в обществе посредством моральных отношений. Понятие нравов близко к понятию норм поведения. Но в отличие от последних оно характеризует содержание поведения (как именно принято поступать), присущего данному обществу. Им обычно пользуются при описании и моральной оценке бытующих в том или ином обществе норм поведения, характеристике образа жизни людей.

17. _____ - это совокупность понятий, представлений, взглядов, идей, относящихся к правовой действительности.

18. _____ - это совокупность чувств, эмоций, привычек и т.д., характеризующих отношение личности к различным правовым явлениям жизни и общества.

19. _____ - это совокупность правовых установок личности или группы, непосредственно формирующая программу деятельности в юридически значимых ситуациях.

20. _____ - это подтверждение нравственных требований посредством одобрения или осуждения уже совершенных поступков людей. Моральная санкция является одной из форм духовного воздействия, она совершается посредством оценки поведения людей. Оценивая какой-либо поступок как добро, моральное сознание тем самым предписывает совершать подобные поступки в дальнейшем. И, наоборот, отрицательная оценка означает нравственный запрет на подобные поступки в будущем.

21. _____ - свод нравственных норм, предписываемых к исполнению. Как правило, в моральном кодексе, составленном определенным автором, отражаются нравственные требования, которые уже выработало до него стихийно моральное сознание общества. Моральный кодекс обычно охватывает как те нормы поведения, которые практикуются подавляющим большинством людей, так и те, которые часто нарушаются, но считаются, тем не менее, обязательным.

22. _____ - общий термин, применяемый к четырем основным международным документам в области прав человека, заключенным под эгидой Организации Объединенных Наций: 1. Всеобщая декларация прав человека; 2.

Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах; 3. Международный пакт о гражданских и политических правах; 4. Факультативные протоколы к Международному пакту о гражданских и политических правах. 5. Конвенция о ликвидации всех форм расовой дискриминации - иногда считается частью международного билля о правах человека.

23. _____ -это определенный стандарт поведения представителей человеческого общества.

24. _____ -это простая, конкретная форма нравственного требования; выступает как элемент моральных отношений и как форма морального сознания. Во всяком обществе существует объективная потребность в том, чтобы в определенных, часто повторяющихся ситуациях люди поступали однотипным образом.

25. _____ -это составная часть этики, в которой ставятся и решаются проблемы смысла жизни, назначения человека, содержания нравственного долга человека, обосновываются определенные моральные принципы и нормы.

26. _____ -это обычаи, имеющие нравственное значение (ценность), поддерживаемые в обществе посредством моральных отношений. Понятие нравов близко к понятию норм поведения. Но в отличие от последних оно характеризует содержание поведения (как именно принято поступать), присущего данному обществу. Им обычно пользуются при описании и моральной оценке бытующих в том или ином обществе норм поведения, характеристике образа жизни людей.

27. _____ -это совокупность понятий, представлений, взглядов, идей, относящихся к правовой действительности.

28. _____ -это совокупность чувств, эмоций, привычек и т.д., характеризующих отношение личности к различным правовым явлениям жизни и общества.

29. _____ -это совокупность правовых установок личности или группы, непосредственно формирующая программу деятельности в юридически значимых ситуациях.

30. _____ -это подтверждение нравственных требований посредством одобрения или осуждения уже совершенных поступков людей. Моральная санкция является одной из форм духовного воздействия, она совершается посредством оценки поведения людей. Оценивая какой-либо поступок как добро, моральное сознание тем самым предписывает совершать подобные поступки в дальнейшем. И, наоборот, отрицательная оценка означает нравственный запрет на подобные поступки в будущем.

31. _____ — категория работников, непосредственно осуществляющих функции управления или выполняющих работы по техническому обеспечению управления.

32. _____ — влияние управленческого аппарата на кадровую ситуацию в организации заключается в том, что руководство имеет не только прогноз, но и средства для воздействия на кадровую ситуацию.

33. _____ — один из важнейших элементов кадровой работы, представляющий собой периодическое (один раз в три- пять лет) освидетельствование профессиональной пригодности и соответствия занимаемой должности каждого работника определенной категории.

34. _____ — конкретная стратегия для конкретного бизнеса. Бизнес-стратегия является важнейшей подсистемой корпоративной стратегии любой коммерческой организации. Если организация осуществляет только один бизнес, то бизнес-стратегия и корпоративная стратегия полностью совпадают.
35. _____ — среда, которая окружает организацию и оказывает прямое или косвенное воздействие на ее жизнь и деятельность.
36. _____ — это совокупность принципов, основных моделей, целей и представлений, которые определяют направления и содержание работы с кадрами и являются решающими в сфере управления соответствующими объектами (региональными системами, отраслями, организациями и т.д.).
37. _____ — средство реализации кадровой политики, подчиненное решению выдвигаемых ею задач в той или иной области деятельности.
38. _____ — основной (штатный) состав работников учреждения, предприятия, организации той или иной отрасли деятельности; все постоянные работники.
9. _____ — совокупность работников, объединенных в специализированные службы и подразделения, на которые возложено выполнение функций управления.
40. _____ — система организационных и педагогических мероприятий, обеспечивающая формирование у личности профессиональной направленности, знаний, навыков, умений и профессиональной готовности.
41. _____ — корейский аналог японских роллов. Рис, сваренный на пару, с кунжутным маслом и соевым соусом раскладывают на листьях периллы, после чего выкладывают начинку и заворачивают как миниатюрные голубцы или рулеты.
42. _____ — не полезная пища, например, хот-доги, гамбургеры и т.д. Сейчас идёт работа над официальным определением данного термина, которое будет основано на балльной системе.
43. _____ — аббревиатура, означающая кафе, бары и рестораны. Её используют для обозначения индустрии гостеприимства. В таком же значении нередко применяется аббревиатура HoReCa — от Hotel — Restaurant — Cafe/Catering.
44. _____ — предварительный счёт, который по просьбе гостя подаёт официант.
45. _____ — подсобный стол для работы официанта. На нём находятся салфетки, приборы, чистая посуда, бельё. Стейшн может быть как с ящиками, так и без.
46. _____ — ёмкость с водой, которая предназначена для омовения рук после еды омаров, креветок, куриных крылышек. Как правило, рукомойник приносят с кусочком лимона.
47. _____ — комплекс движений, используемый барменами во время приготовления коктейлей. Сюда относится подбрасывание, вращение, жонглирование бутылками. Также во флейринге могут быть использованы кусочки льда и различный барный инвентарь.
48. _____ — такие отношения между субъектами рынка, когда одна сторона — франчайзер — передаёт другой стороне — франчайзи — за определённую плату право на какой-то вид бизнеса, используя готовую систему его ведения.
49. _____ — формат заведения общественного питания, характерной особенностью которого является открытая кухня и свобода перемещения посетителей.

Практически всё оборудование для ресторана находится на виду у посетителей. Это увеличивает степень доверия к заведению, поскольку гости видят, что и как готовится. В заведениях фри-фло гости сами выбирают блюда, перемещаясь от одной зоны приготовления и раздачи блюд к другой.

50. _____ – одно из направлений современной кухни. Подразумевает сочетание, казалось бы, несочетаемых продуктов питания в одном блюде.

51. Каким этическим нормам уделяется основное внимание в рамках западной европейской культуры _____

52. Этическая категория, которая лежит в основе высказывания «Все равны перед законом и судом» _____

53. Как называется набор наиболее важных предположений, которые принимаются членами организации, и получают выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий: _____

54. _____ категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу

55. Через что проходит самосовершенствование человека в буддизме _____

56. _____ сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, которое основано на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг.

57. _____ способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека.

58. Что относится к основным категориям этики _____

59. _____ подсистема этикета, которая определяет пространственную организацию общения.

60. К какому году, по оценке специалистов, появляется субъект этики деловых отношений в рамках постсоветской России _____

61. _____ неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку.

62. Компоненты, включающие в себя культура делового общения _____

63. _____ нравственной ценностью, на которой основана в деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов.

64. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий: _____

65. Наука о всеобщих законах развития природы, общества, человека и мышления: _____

66. _____ способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека

67. _____ этические категории, которые служат для обозначения нравственных чувств, выражающих моральное отношение человека к самому себе

68. _____ изучает наука этика

- 9.Этика бизнеса как наука возникает в _____
70. _____ учение о морали
71. _____ -это это выступление перед аудиторией, изложение какойлибо информации, возможно, с показом наглядного материала, с определенной целью.
- 72.Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как _____
- 73.Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает _____
- 74.Просодическими средствами невербального общения выступают _____
- 75.Кинесическими средствами невербального общения выступают _____
- 76.К средствам невербальной коммуникации относятся: _____
- 77.К механизмам манипулятивного воздействия относятся: _____
- 78.Основной движущей силой развития личности по А.Маслоу являются: _____
-
- 79.Фундаментальная ошибка атрибуции –это: _____
- 80.Оптимальной зоной для делового общения с коллегами являются: _____
-
81. Права — это: _____
82. Нормы общественных организаций _____
83. Термин «этика» (ethica) впервые использовал для обозначения науки, которая изучает добродетели: _____
84. Основателем этики признаётся: _____
85. Автор термина «Мораль» _____
86. Этикет - это : _____
87. В этике справедливость — _____
88. Этика как наука существует: _____
89. Основным средством согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон является(-ются): _____
90. Основными принципами этикета являются: _____

2.3 ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ НА ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ

1.Укажите последовательность процедур культурного процесса

- 1) отбор наиболее эффективных способов осуществления деятельности
- 2) осмысление людьми возникающих в определенных обстоятельствах интересов и потребностей
- 3) практическое применение технологий и получение результата
- 4) создание технологий, удовлетворения интересов и потребностей

2.Расположить в хронологической последовательности

- 1.Римскую эпоху, 2.Эпоху средневековья, 3.Эпоху эллинизма

3.Расположить мыслителей в хронологической последовательности

1. Лесли Уайт, 2.Э.Б. Тейлор 3. Платон

4.Расположить мыслителей в хронологической последовательности

1. Питирим Сорокин, 2. Лотман Ю.М., 3. Разлогов К. Э

5.Расположить в хронологической последовательности

1. Бердяев Н.А. 2. Кант И. 3. Вико Д.

6. Расположите в хронологической последовательности по периоду жизни

- а) Джон Локк
- б) Джордж Беркли
- в) Шарль Луи Монтескье

7. Расположите в хронологическом порядке

- а) «Домострой»
- б) Нравственная энциклопедия
- в) «Поучение» Владимира Мономаха
- г) «Юности честное зерцало или показания к житейскому общежитию»

8. Расположите хронологию делового общения

- а) аргументирование
- б) принятие решения
- в) начало беседы
- г) передача информации
- д) опровержение доводов собеседника

9. Определите последовательность формулы успеха ресторана

- а) определение имиджа ресторана
- б) определение профиля ресторана
- в) определение внешнего вида ресторана
- г) определение концепции ресторана

10. Установите последовательность этапов создания меню

- а) производится анализ блюд, включенных в меню, на популярность и прибыльность
- б) составление меню, разработка ассортимента блюд и напитков, содержащие традиционные, новые и фирменные блюда.
- в) определение, какие блюда следует выделить в меню.

11. Процесс разработки меню включает в себя несколько этапов. Расставьте их в правильном порядке от начала работы и до окончания

- а) Разработка технологических и технико-технологических карт.
- б) Ценообразование и разработка калькуляционных карт.
- в) Дегустационная проработка блюд, напитков, коктейлей.
- г) Разработка внутренней описательной документации для работников зала.
- д) Разработка предварительного ассортимента на основании технического задания.
- е) Подбор поставщиков.
- ж) Утверждение окончательного ассортимента.
- з) Разработка дизайна.
- и) Технологическая проработка.
- к). Формирование закупочного листа.

12. Восстановите последовательность расположения блюд в меню ресторана

- а) Фрукты.
- б) Гарниры.
- в) Фирменные вторые блюда.
- г) Горячие напитки.
- д) Соуса.
- ж) Десерты.
- з). Фирменные первые блюда.
- и) Кондитерские изделия.

- к) Фирменные холодные закуски.
- л) Холодные напитки.
- м) Фирменные горячие закуски.

13. Восстановите порядок расположения наименований в карте бара

- а) Коктейли;
- б) Пиво;
- в) Минеральные и фруктовые воды;
- г). Вина десертные; 5. Табачные изделия
- д). Настойки сладкие и наливки;
- ж) Настойки горькие;
- з). Вина виноградные крепкие;
- и) Шампанское;
- к) Вина столовые белые и красные;
- л) Коньяки;
- м) Соки

14. Расположите в хронологической последовательности:

- а) Термин «этика»
- б) Дейл Карнеги писал, что успехи того или иного человека в его финансовых делах процентов на 15 зависят от его профессиональных знаний и процентов на 85 - от его умения общаться с людьми
- в) издал указ «в нарушение этикету»
- г). книга «Деловой этикет» Джен Ягер

15. Расположить в хронологической последовательности

- а) Платон
- б) Томаса Мора
- в) Пьетро Помпонацци

16. Расположить в хронологической последовательности

- а) Томаса Мора
- б) Аристотель
- в) Карл-Отто Апель

17. Расположить в хронологической последовательности:

- а) Платон
- б) великий древнегреческий философ Сократ
- в) Аристотель
- г) Сенека

18. Расположить в хронологической последовательности:

- А) Э. Гарэн
- Б) Сенека
- В) Аристотель

19. Расположить в хронологической последовательности:

- А) Монтеня
- Б) Сенека
- В) Пьетро Помпонацци

20. Расположить в хронологической последовательности:

- А) Платон

- Б) Томаса Мора
- В) Пьетро Помпонаци

21. Расположить в хронологической последовательности:

- А) Томаса Мора
- Б) Аристотель
- В) Карл-Отто Апель

22. Расположите этапы общения в хронологическом порядке

1. Корректировка направления стиля общения
2. Возникновение потребности в общении
3. Выбор способов поведения
4. Ориентировка в целях общения
5. Восприятие и оценка ответной реакции собеседника
6. Ориентировка в личности собеседника
7. Планирование содержания своего общения

23. Расположите элементы процесса коммуникации в хронологическом порядке:

1. шум
2. отправитель сообщения
3. средства коммуникации
4. получатель сообщения
5. результат коммуникации

24. Расположите в хронологической последовательности мыслителей относительно периодов эпохи Возрождения:

1. Николай Кузанский
2. Галилео Галилей
3. Франческо Петрарка

25. Расположите в хронологической последовательности исторический тип философии:

1. Философия Нового времени
2. Античная философия
3. Современная философия
4. Философия средних веков
5. Философия эпохи Возрождения

26. Расположить в хронологической последовательности

1. Дж. Вико, 2. И. Кант, 3. Ф. Шеллинг

27. Расположить в хронологической последовательности

- а) Платон б) великий древнегреческий философ Сократ в) Аристотель г) Сенека

28. Расположить в хронологической последовательности

- а) Эпоха Просвещения, б) Историко-материалистическая концепция культуры К. Маркса и его последователей, в) Контр-Просвещение и романтическая концепция культуры

29. Расположите в хронологической последовательности мыслителей относительно периодов эпохи Возрождения:

1. Николай Кузанский
2. Галилео Галилей
3. Франческо Петрарка

30. Расположить в хронологической последовательности

- а) Монтеня
- б) Сенека
- в) Пьетро Помпонацци

31. Расположите в хронологической последовательности по периоду жизни

знаменитых деятелей культуры а) Сальвадор Дали б) Винсент Ван Гог в) Леонардо да Винчи г) Клод Моне д) Пабло Пикассо

32. Расположить в хронологической последовательности а) Дж. Вико, б) И. Кант, в) Ф. Шеллинг

33. Расположить в хронологической последовательности

- А) Э. Гарэн
- Б) Сенека
- В) Аристотель

34. Расположить в хронологической последовательности

- А) Монтеня
- Б) Сенека
- В) Пьетро Помпонацци

35. Расположить в хронологической последовательности

- А) Платон
 - Б) Томаса Мора
 - В) Пьетро Помпонацци
- Ответ: авб

36. Расположите элементы процесса коммуникации в хронологическом порядке:

1. шум
2. отправитель сообщения
3. средства коммуникации
4. получатель сообщения
5. результат коммуникации

37. Расположите в хронологической последовательности мыслителей относительно периодов эпохи Возрождения:

1. Николай Кузанский
2. Галилео Галилей
3. Франческо Петрарка

38. Расположите элементы процесса коммуникации в хронологическом порядке:

1. шум
2. отправитель сообщения
3. средства коммуникации
4. получатель сообщения
5. результат коммуникации

39. 1. Корректировка направления стиля общения

2. Возникновение потребности в общении
3. Выбор способов поведения

4. Ориентировка в целях общения
5. Восприятие и оценка ответной реакции собеседника
6. Ориентировка в личности собеседника
7. Планирование содержания своего общения

40. Расположите элементы процесса коммуникации в хронологическом порядке:

1. шум
2. отправитель сообщения
3. средства коммуникации
4. получатель сообщения

2.4 ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ НА СООТВЕТСТВИЕ

Задание 1.

<ol style="list-style-type: none"> 4. Лесли Уайт 5. Питирим Сорокин 6. Освальд Шпенглер 	<ol style="list-style-type: none"> А. Американский ученый Б. Английский ученый В. Русский ученый Г. Немецкий ученый
--	---

Задание 2.

<ol style="list-style-type: none"> 4. Западничество 5. Интеграция культурная 6. Культурология 	<ol style="list-style-type: none"> А. это наука, изучающая человеческую культуру и закономерности её развития под влиянием различных факторов. Знания, которые легли в её основу, изначально были накоплены и систематизированы другими науками Б. направление русской общественной мысли середины XIX в., представители которого считали, что развитие культуры России должно идти по западноевропейскому пути В. процесс углубления культурного взаимодействия и взаимовлияния между государствами, этнокультурными группами и историко-культурными образованиями.
--	---

Задание 3.

<ol style="list-style-type: none"> 4. Ф. Ницше 5. О. Шпенглер 6. Платон 	<ol style="list-style-type: none"> А. Культура – это вторая натура Б. Переход к цивилизации отмечен не развитием культуры, а ее упадком В. «Культура – это лишь тоненькая яблочная кожура над раскаленным хаосом»
--	--

Задание 4.

<p>3. законы бытия</p> <p>4. культура как исторический и социо-культурный опыт людей, закрепленный в традициях и нормах, обычаях и законах, представлениях, оценках и действиях</p>	<p>А. Предметом культурологии является</p> <p>Б. Объектом культурологии является</p>
---	--

Задание 5.

<p>4. Элитарная</p> <p>5. Народная</p> <p>6. Массовая</p>	<p>А. это форма культуры, ориентированная на широкого потребителя.</p> <p>Б. Культура, произведения которой ссчитаны на узкий круг знатоков, зывается</p>
---	---

Задание 6.

Соотнесите разновидности этики с их определениями:

1.	Биомедицинская этика;	А)	одна из сложных проблем формирования культуры цивилизованного предпринимательства;
2.	Предпринимательская этика;	Б)	учение о нравственной стороне деятельности человека в медицине и биологии;
3.	Педагогическая этика;	В)	составная часть этики, отражающая специфику функционирования морали (нравственности) в условиях целостного педагогического процесса;
4.	Политическая этика.	Г)	нормативная теория политической деятельности, затрагивающая такие основополагающие проблемы, как справедливое социальное устройство, взаимные права и обязанности руководителей и граждан, фундаментальные права человека и гражданина, разумное соотношение свободы, равенства и справедливости и др.

Задание 7.

Соотнесите определения:

1.	Долг;	А)	категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной
----	-------	----	---

			деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности;
2.	Совесьть;	Б)	категория этики, означающая особое моральное отношение человека к самому себе и отношению к нему со стороны общества, окружающих, основанное на признании ценности человека как личности;
3.	Ответственность;	В)	категория этики, характеризующая способность человека осуществлять нравственный самоконтроль, внутреннюю самооценку с позиций соответствия своего поведения требованиям нравственности, самостоятельно формулировать для себя нравственные задачи и требовать от себя их выполнения;
4.	Достоинство.	Г)	категория этики, означающая отношение личности к обществу, другим людям, выражающееся в нравственной обязанности по отношению к ним в конкретных условиях.

Задание 8.

Соотнесите основные функции профессиональной морали с их функциями:

1.	Регулятивная;	А)	обеспечивает обучение и организацию практической моральной деятельности в профессиональной сфере;
2.	Воспитательная;	Б)	формирует основу взаимоотношений между работниками и трудовыми коллективами в процессе решения поставленных целей;
3.	Мировоззренческая;	В)	функция связана с восприятием, анализом, отбором и обобщением того массива информации, который человек получает в процессе профессионального труда;
4.	Познавательная.	Г)	функция основывается на универсальной значимости труда и профессионализма в жизни человека и общества.

Задание 9.

Соотнесите черты морального долженствования и их описание:

1.	Беспристрастность;	А)	равное отношение ко всем в равной ситуации: «Поступай одинаково в
----	--------------------	----	---

			отношении различных людей в одинаковой ситуации»;
2.	Надситуативность;	Б)	человек должен принимать решение в отношении других людей исходя из того, что подобное решение в подобной ситуации может быть принято в отношении его;
3.	Универсальность.	В)	безотносительное отношение к конкретным ситуациям и людям: «Поступай одинаково в отношении одного и того же лица в разных ситуациях».

Задание 10.

Соотнесите виды этики с их специфическими особенностями:

1.	Врачебная этика;	А)	наука, рассматривающая поступки и поведение человека, действующего в сфере управления;
2.	Биомедицинская этика;	Б)	изложена в «Этическом кодексе российского врача», 1994 г.;
3.	Профессиональная этика;	В)	Клятва Гиппократата;
4.	Деловая этика;	Г)	совокупность норм поведения предпринимателя, требования, предъявляемые культурным обществом к его стилю работы, характеру общения между участниками бизнеса, их социальному облику;
5.	Этика менеджмента.	Д)	Этика журналиста.

Задание 1. Среди последних тенденций в развитии ресторанного бизнеса можно выделить следующие. Соотнесите их с их характеристиками.

А) демографические	1. Возросло соперничество со стороны торговых точек, что повлекло за собой приготовление продуктов питания «как дома»
Б) брендинг.	2. (т. е. люди в возрасте 35-54 лет – возрастная группа, имеющая наиболее высокий доход). Данная группа составила примерно треть всего американского населения. При этом доля лиц в возрасте 45-54 лет с 2005 г. возросла на 60 %. В связи с этим можно сказать, что эта демографическая группа является как самой большой, так и самой платежеспособной
В) альтернативные точки продаж.	3. Управляющие ресторанами используют брендинг в целях совершения франчайзинговых сделок
Г) глобализация.	4. Означает продолжение транснационального развития структур в бизнесе. Целью любого исследования рынка

ресторанных услуг является прогноз объема сбыта, с учетом определенного сектора рынка, который занимает ресторан.

Задание 12. Соотнесите тип ресторана и его определение.

А) Бар	1.– это место для отдыха и общения людей, желающих после долгого трудового дня приятно провести время.
Б) Бистро	2.– общественные места, предназначенные непосредственно для продажи и потребления спиртных напитков.
В) Кафе	3.– это питейное заведение, предлагающее своим посетителям алкогольные напитки для их немедленного употребления.
Г) Пабы	4.- это заведение общественного питания и общения.

Задание 13.

Соотнесите национальные завтраки с их составными элементами.

Национальный завтрак	Составные элементы
А) Австрийский 1-й	1. Кофе с молоком, булочка
Б) Австрийский 2-й	2. Сыр, мясное ассорти, овсяная каша, рыбные или мясные горячие блюда, булочка, мед
В) Французский 1-й	3. Холодные закуски (колбаса, отварное мясо), горячие блюда (тушеная или запеченная говядина, обжаренная печень), минеральная вода, кофе
Г) Французский 2-й	4. Кофе со сливками или молоком, булочка
Д) Швейцарский 1-й	5. Очень крепкий кофе с большим объемом молока, масло, сыр разных сортов, хлеб, булочки, рогалики
Е) Швейцарский 2-й	6. Холодные закуски (бутерброды канапе, различные салаты из свежих и консервированных овощей, птицы, рыбы, масла, нерыбных морепродуктов), горячая овощная закуска, рыбные или мясные горячие блюда с гарниром из овощей, фрукты, кофе

Задание 14. Соотнесите тип предприятия питания и его характеристику

А) ресторан	1. Специализированное предприятие питания, предоставляющее гостям различные напитки, десерты, сладкие блюда и закуски. Можно отдохнуть в уютной обстановке, послушать музыку и просто развлечься.
Б) кафе	2. Предприятие питания, предоставляющее гостям ограниченный ассортимент блюд и напитков, мучных кондитерских изделий, кисломолочных продуктов в сочетании с отдыхом и развлечениями
В) бар	3. Изготавливает, реализует и организует потребление на месте различных блюд и закусок несложного приготовления, бульонов, холодных и горячих напитков, мучных кондитерских изделий
Г) буфет	4. Предприятие питания, предоставляющее гостям

	широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в том числе фирменных и сложного приготовления. Высокий уровень обслуживания в ресторанах обеспечивается высококвалифицированными поварами, официантами, метрдотелями и сочетается с организацией отдыха и развлечений.
Д) закусочная	5. Предназначена для приготовления, реализации и организации потребления различными контингентами населения на месте завтраков, обедов, ужинов, отпуска их на дом. Предоставляет различные дополнительные услуги.
Е) столовая	6. Ограниченный ассортимент холодных закусок, бутербродов, напитков, булочных и кондитерских изделий, сладких блюд несложного приготовления. Допускается отпуск упакованной продукции на вынос, а также организация продовольственных товаров.

Задание 15. Соотнесите виды завтраков для гостей, проживающих в отелях, с их характеристиками.

А) Континентальный завтрак	1. Время предоставления — 10.00-14.00. Используются составные элементы, входящие как в завтрак, так и в обед: горячие и холодные напитки, булочки, масло, джем, колбаса, сыр, супы, горячие мясные блюда, десерты. Форма предложения — буфет. Представляет альтернативу завтраку и обеду.
Б) Расширенный завтрак	2. включает кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки (молоко), лимон, два вида повидла, джема или мед, выбор хлебобулочных изделий, масло. По воскресеньям дополняется холодным яйцом.
В) Завтрак с шампанским	3.соки (апельсиновый, грейпфрутовый, томатный), блюдо с нарезанной ветчиной, сыром и колбасой, блюда из яиц, йогурты, творог, сухие хлопья. Во время завтрака чаще всего организован буфетный сервис или официант приносит блюдо с мясной нарезкой, раскладывает по тарелкам и оставляет блюдо на столе. Блюда из яиц приготавливаются по индивидуальным заказам.
Г) Поздний завтрак	4. Время предоставления этого завтрака — 10.00-11.30. Предполагается кофе, чай, алкогольные напитки (шампанское, вино), небольшие холодные закуски и горячие блюда, супы, салаты, десерты. Форма предложения — буфет. Завтрак с шампанским подается чаще по официальному поводу

Задание 16. Установите соответствие между философскими дисциплинами и их отличительными признаками: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

ХАРАКТЕРИСТИКА	ФИЛОСОФСКИЕ ДИСЦИПЛИНЫ
<p>А) изучаются формы, методы и законы интеллектуальной познавательной деятельности</p> <p>Б) изучаются мораль и нравственность</p> <p>В) изучаются сущность и формы прекрасного в художественном творчестве, в природе и в жизни</p> <p>Г) наибольшее влияние оказывает на искусство</p> <p>Д) наибольшее влияние оказывает на науку</p>	<p>1) этика</p> <p>2) эстетика</p> <p>3) логика</p>

Задани 16. Установите соответствие между отличительными признаками и философскими дисциплинами: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

ОТЛИЧИТЕЛЬНЫЙ ПРИЗНАК	ФИЛОСОФСКАЯ ДИСЦИПЛИНА
<p>А) это область социально-философских исследований, в рамках которой изучается мораль</p> <p>Б) нормативная наука о законах, принципах и методах идеализированных рассуждений, выражающих результаты рациональной мыслительной деятельности человека</p> <p>В) философское учение о сущности и формах прекрасного в художественном творчестве</p> <p>Г) изучает формы, методы и законы интеллектуальной деятельности</p> <p>Д) задачей является теоретическое описание и объяснение категорий добра и зла</p>	<p>1) этика</p> <p>2) эстетика</p> <p>3) логика</p>

Задани 17. Установите соответствие между характерными чертами и разновидностями культуры: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

ХАРАКТЕРНЫЕ ЧЕРТЫ	РАЗНОВИДНОСТИ КУЛЬТУРЫ
<p>А) направленность произведений преимущественно на ценителей и знатоков</p>	<p>1) элитарная</p> <p>2) массовая</p>

Б) ориентация на запросы широкого круга потребителей В) коммерциализация духовной деятельности Г) приоритетное развитие развлекательных жанров Д) сложность содержания и художественных форм	
---	--

Задани18. Установите соответствие между характерными чертами и разновидностями культуры: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

СОЦИАЛЬНЫЕ ФАКТЫ	ФОРМЫ КУЛЬТУРЫ
А) премьера телесериала Б) конкурс фольклорных коллективов В) празднование дня Ивана Купалы Г) скандал с участием поп-звезды Д) переиздание детектива-бестселлера	1) массовая 2) народная

Задани19. Установите соответствие между характеристиками и видами культур, которые они иллюстрируют: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

ХАРАКТЕРИСТИКИ	ВИДЫ КУЛЬТУРЫ
А) анонимность произведений Б) ярко выраженный коммерческий характер В) коллективность творческих процессов Г) стандартизация содержания Д) ориентация на запросы потребителя	1) массовая культура 2) народная культура

Задание 20.

А) цель маркетинга	1. являются законы и закономерности развития рыночных отношений, включая механизм их использования, под которым понимают не только механизм реализации основных законов, регулирующих рыночные отношения, таких, как закон спроса и предложения, закон возвышения потребностей и другие, но и принципы и методы их реализации
Б) предмет маркетинга	2. выявлять и помогать решать задачи потребителей лучше конкурентов по нише, принося организации нужный финансовый результат.
В)	3. являются нужда, потребность, запрос, товар, обмен, сделка, спрос.

объект марке тинга	
--------------------------	--

Задание 22.

А) клиентура	1. совокупность клиентов компании, фирмы, банка.
Б) конкуренты	2. физическое или юридическое лицо, область деятельности, интересы и цели которого идентичны области деятельности, интересам и целям данного физического или юридического.

Задание 23.

А. Компромисс	1. Совокупность профессиональных моральных норм, которая определяет отношение человека к своему профессиональному долгу,
Б. профессиональной этикой	2. Совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности является
В. этикой делового общения	3. один из способов разрешения конфликтов

Задание 24.

А. Темперамент в отличии от характера	1. дается человеку при его рождении
Б. Психическая установка личности на внешний мир является	2. экстраверсией

Задание 25.

А. Что такое деловое письмо?	1. передача или обмен информацией, мнениями или проблемами
Б. Что такое деловая беседа?	2. процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом

Задание 25.

А. Социальные стереотипы — это:	1. это воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений
Б. Манипулятивное общение – это:	2. элемент массовой психологии, имеющий как позитивные, так и негативные стороны
В. Экстернальный тип человека –	3. приписывание человеком

это:	ответственности за происходящее с ним ситуации, окружению, обстоятельствам;
------	---

Задание 26.

А. Эффект «ожиданий» или эффект Пигмалиона заключается в том, что:	1. стремление к самоактуализации
Б. Основной движущей силой развития личности по А. Маслоу являются:	2. человек получает обычно ту обратную связь, на которую рассчитывает

Задание 27.

А) направленность произведений преимущественно на ценителей и знатоков	1) элитарная
Б) ориентация на запросы широкого круга потребителей	2) массовая
В) коммерциализация духовной деятельности	
Г) приоритетное развитие развлекательных жанров	
Д) сложность содержания и художественных форм	

Задание 28.

А) клиентура	1. совокупность клиентов компании, фирмы, банка.
Б) конкуренты	2. физическое или юридическое лицо, область деятельности, интересы и цели которого идентичны области деятельности, интересам и целям данного физического или юридического.

Задание 29.

А) Каким термином называются выразительные движения мимических мышц лица?	1. пантомимика
Б) Каким термином называются выразительные движения человеческого тела?	2. мимика

Задание 30.

А. Социальные стереотипы — это:	1. это воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений
Б. Манипулятивное общение – это:	2. элемент массовой психологии, имеющий как позитивные, так и негативные стороны

В. Экстернальный тип человека – это:	3. приписывание человеком ответственности за происходящее с ним ситуации, окружению, обстоятельствам;
---	--

Задание 32.

А. Эффект «ожиданий» или эффект Пигмалиона заключается в том, что:	1. стремление к самоактуализации
Б. Основной движущей силой развития личности по А.Маслоу являются:	2. человек получает обычно ту обратную связь, на которую рассчитывает

Задание 33.

А) цель марке тинга	1. являются законы и закономерности развития рыночных отношений, включая механизм их использования, под которым понимают не только механизм реализации основных законов, регулирующих рыночные отношения, таких, как закон спроса и предложения, закон возвышения потребностей и другие, но и принципы и методы их реализации
Б) предм ет марке тинга	2. выявлять и помогать решать задачи потребителей лучше конкурентов по нише, принося организации нужный финансовый результат.
В) объект марке тинга	3. являются нужда, потребность, запрос, товар, обмен, сделка, спрос.

Задание 34.

А) клиентура	1. совокупность клиентов компании, фирмы, банка.
Б) конкуренты	2. физическое или юридическое лицо, область деятельности, интересы и цели которого идентичны области деятельности, интересам и целям данного физического или юридического.

Задание 35.

А. Компромисс	1. Совокупность профессиональных моральных норм, которая определяет отношение человека к своему профессиональному долгу,
Б. профессиональной этикой	2. Совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности является
В. этикой делового общения	3. один из способов разрешения конфликтов

Задание 36.

А) цель марке тинга	1. являются законы и закономерности развития рыночных отношений, включая механизм их использования, под которым понимают не только механизм реализации основных законов, регулирующих рыночные отношения, таких, как закон спроса и предложения, закон возвышения потребностей и другие, но и принципы и методы их реализации
-------------------------------------	--

Б) предмет маркетинга	2. выявлять и помогать решать задачи потребителей лучше конкурентов по нише, принося организации нужный финансовый результат.
В) объект маркетинга	3. являются нужда, потребность, запрос, товар, обмен, сделка, спрос.

Задание 37.

А) клиентура	1. совокупность клиентов компании, фирмы, банка.
Б) конкуренты	2. физическое или юридическое лицо, область деятельности, интересы и цели которого идентичны области деятельности, интересам и целям данного физического или юридического.

Задание 38.

А. Компромисс	1. Совокупность профессиональных моральных норм, которая определяет отношение человека к своему профессиональному долгу,
Б. профессиональной этикой	2. Совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности является
В. этикой делового общения	3. один из способов разрешения конфликтов

Задание 39.

А. Темперамент в отличие от характера	1. дается человеку при его рождении
Б. Психическая установка личности на внешний мир является	2. экстраверсией

Задание 40.

А. Что такое деловое письмо?	1. передача или обмен информацией, мнениями или проблемами
Б. Что такое деловая беседа?	2. процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом

Шкала оценивания результатов тестирования: В соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 баллов (установлено положением П 02.016).

Максимальный балл за тестирование представляет собой разность двух чисел: максимального балла по промежуточной аттестации для данной формы обучения (36 или 60) и максимального балла за решение компетентностно-ориентированной задачи (6).

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по дихотомической шкале</i>
100-50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Критерии оценивания результатов тестирования:

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – **2 балла**, не выполнено – **0 баллов**.

2.2 КЕЙС-ЗАДАЧИ

Задание 1. Телеканал транслировал телесериал о буднях городской больницы. Что позволяет отнести тот сериал к произведениям **МАССОВОЙ КУЛЬТУРЫ**?

Задание 2. Все формы и направления культуры тесно связаны между собою. Продукты элитарной культуры вполне могут стать частью культуры массовой. Так же связаны между собой культуры массовая и народная. Проиллюстрируйте любыми тремя примерами взаимосвязь и взаимодействие между различными формами культуры

Задание 3. Согласно Л. Уайту, культура, а не общество, является специфической особенностью человеческого вида. Уайт подразделял культуру на какие три подсистемы

Задание 4. Предметом культурологии является происхождение, функционирование и развитие культуры как специфически человеческого способа жизни. Культурология рассматривает культуру в ее конкретных формах. Какими изучают взаимодействия элементов культуры.

Задание 5. Какие 3 раздела выделяют структуре семиотик.

Задание 6. Совокупность готовностей, установок и предрасположенностей индивида или социальной группы действовать, мыслить, чувствовать и воспринимать мир определенным образом, называют.

Задание 7. Один из уроков в 10 классе прошёл на выставке в историческом музее. Школьникам показали изготовленные крестьянками кружева, ткани, одежду - для праздников, будней, торжественных событий, а также сделанные в домашних условиях глиняные фигурки животных в виде свистулек. Предположите, к какой форме культуры относятся выставленные произведения, и укажите, по какому признаку это можно определить. Назовите любые два не отражённых в условии признака данной формы культуры.

Задание 8. Известный режиссёр начал активную рекламную кампанию своего нового фильма, который будет демонстрироваться по всем кинотеатрам страны и предназначен для широкого круга зрителей. К какому виду (форме) культуры относится данный фильм? Какие три признака данного вида культуры отражены в описанном примере? Используя обществоведческие знания, назовите любой другой вид (форму) культуры.

Задание 9. Согласно Л. Уайту, культура, а не общество, является специфической особенностью человеческого вида. Уайт подразделял культуру на какие три подсистемы

Задание 10. Используя, материал лекции или дополнительный источник напишите мини-сочинение на тему «Культура, ее формы»

Задание 11. Назовите любые три функции государства в области образования и культуры. Приведите примеры (каждый должен быть сформулирован развернуто)

Задание 12. Как вы понимаете утверждение известного социолога и культуролога Питирима Сорокина о том, что «культура произошла из культа»? На каких доводах строится позиция учёных, рассматривающих религию в качестве субстанционального элемента культуры?

Задание 13. В 1750 г. по инициативе Дижонской академии во Франции был объявлен конкурс письменных рассуждений на тему: «Способствовало ли возрождение наук и искусств очищению нравов». Первую премию присудили за эссе «Рассуждения о науках и искусствах», написанное в принципиально ином ключе, чем остальные работы. Его автор сделался знаменитым, и сегодня имя этого выдающегося просветителя общеизвестно. Кто он? Какими идеями привлек всеобщее внимание к своим трудам? Предложите собственный ответ на вопрос о том, в какой мере развитие науки и искусства содействует нравственному благополучию общества.

Задание 14. Анализируя тенденцию в культуре XX века, направленную к «обожествлению техники», русский мыслитель Н. А. Бердяев в работе «Человек и машина» наибольшую опасность засилья техники усматривал в дегуманизации культуры. В связи с актуализацией каких проблем вопрос о технике проблематизировался Бердяевым как «вопрос о судьбе человека и судьбе культуры»? В чём выражается «засилье техники» в культуре? Какие проявления дегуманизации культуры очевидны в современной

действительности? Можно ли их избежать? Какими средствами следует нивелировать негативные следствия технического прогресса?

Задание 15. Каким термином немецкий мыслитель К. Ясперс обозначил период в истории человечества, когда, по его словам, «сформировался тот тип человека, который существует поныне»? Почему древнеегипетскую и ассирийско-вавилонскую цивилизации Ясперс относил к так называемым «до-осевым» общественным образованиям? Что при этом было взято за основу типологии культурно-исторического развития общества? В какой период данный подход являлся господствовавшим в отечественной науке? В чём его ограниченность?

16. Какой подход к изучению европейской культуры предполагает выделение в качестве самостоятельных этапов её развития первобытнообщинную, рабовладельческую, феодальную, капиталистическую, социалистическую стадии культуры?

Задание 17. Прокомментируйте утверждение: «Афинское государство, свободное население которого составляло около 200 тысяч человек, только за одно столетие (V век до н. э.) дало человечеству таких вечных "спутников", как Сократ и Платон, Эсхил, Софокл, Еврипид и Аристофан, Фидий и Фидий, Фемистокл, Перикл, Ксенофонт. Этот феномен, названный "греческим чудом", и по сей день ждёт своего объяснения». Установите, «кто есть кто» из упомянутых деятелей классического периода античной культуры (философ, историк, поэт, музыкант, архитектор, драматург и т. п.). В каких явлениях социальной жизни следует искать объяснение феномену «греческого чуда», на ваш взгляд?

Задание 18. Обозначьте ордер классической архитектуры, во времена античности считавшийся «мужским» и характеризующийся массивностью и монументальностью форм, лаконичностью декора. 8. Обозначьте ордер классической архитектуры, во времена античности считавшийся «женским», характеризующийся изяществом и лёгкостью форм, особенностью которого является наличие капители в виде двух параллельно расположенных завитков, называемых волютами.

Задание 19. Обозначьте стиль в искусстве Средневековья, пришедший на смену романскому. Почему название этого стиля, восходящее к имени одного из германских племён, долгое время воспринималось как синоним варварства? Выявите характерные особенности данного стиля на примере памятников архитектуры.

Задание 20. Укажите хронологическую последовательность, в которой сменялись в Европе следующие художественные направления и стили: готический, барокко, романский, романтизм, реализм, рококо, модернизм, классицизм, и выделите характерные черты каждого из них

Задание 21. Какое понятие принято употреблять в искусствоведческих трудах для определения стиля, господствовавшего в европейском искусстве между маньеризмом и рококо? Считается, что этот стиль есть «дитя Рима». «Отцом» его называют Микеланджело, давшего как в своей живописи, так и в скульптуре и особенно в архитектуре все элементы, из которых вырос этот стиль. Его современник и апологет Д. Вазари, для обозначения этого нового

микеланджеловского стиля пользуется эпитетами «прихотливый, «причудливый», «из ряда вон выходящий». Проиллюстрируйте характерные особенности данного стиля на примере памятников российской архитектуры первой половины XVIII в.

Задание 22. Установите соответствие направлений и стилей в искусстве XX века и имён их основоположников:

Задание 23. Один из разработчиков цивилизационного подхода немецкий исследователь О. Шпенглер выделял восемь самобытных культур, таких как египетская, вавилонская, индийская, арабская, китайская, майя, античная и западная (фаустовская). По каким критериям была произведена данная типологизация? Сохранила ли она свою актуальность для изучения современного сообщества цивилизаций? Почему западную цивилизацию Шпенглер обозначает как «фаустовскую»?

Задание 24.

Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8-15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как Вы начнете беседу при встрече?

1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу.
2. Извинитесь перед ним и начнете беседу.
3. Поздороваетесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»
4. Отмените беседу и перенесете ее на другое время.
5. Свой вариант.

Задание 25.

Недавно я поступила на работу в качестве начальника одного из отделов солидного предприятия. Коллектив мне достался сложившийся, дружный. Более того, сотрудники любят собираться вместе в нерабочее время у кого-нибудь дома.

И вот настал момент, когда меня тоже пригласили на такую вечеринку. Я в затруднении. С одной стороны, отказаться неудобно, коллеги могут обидеться. С другой стороны, я – руководитель и сближение с подчиненными, вторжение личных контактов в служебные может стать поводом для панибратских отношений, то есть связать мне руки и снизить мой авторитет среди сотрудников. Посоветуйте, как мне быть?

Задание 26.

Руководитель организации поручает своему заместителю подготовить заседание коллегии по вопросу, который тот курирует. Накануне заседания руководитель резко критикует проделанную работу и требует внести кардинальные изменения в повестку дня, круг приглашенных лиц и т. д.

Оцените ситуацию и дайте прогноз. Что можно посоветовать действующим лицам?

Задание 27.

Приведите примеры из личного опыта правильного и неправильного использования Ты- и Вы-общения в деловой коммуникации.

Задание 28.

Посетитель ресторана выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения?

Задание 29. Составьте рекламный текст услуг ресторана для различных категорий клиентов.

Задание 30. Телеканал транслировал телесериал о буднях городской больницы. Что позволяет отнести тот сериал к произведениям МАССОВОЙ КУЛЬТУРЫ?

Задание 31. Все формы и направления культуры тесно связаны между собой. Продукты элитарной культуры вполне могут стать частью культуры массовой. Так же связаны между собой культуры массовая и народная. Проиллюстрируйте любыми тремя примерами взаимосвязь и взаимодействие между различными формами культуры

Задание 32. Согласно Л. Уайту, культура, а не общество, является специфической особенностью человеческого вида. Уайт подразделял культуру на какие три подсистемы

Задание 33. Предметом культурологии является происхождение, функционирование и развитие культуры как специфически человеческого способа жизни. Культурология рассматривает культуру в ее конкретных формах. Какими изучают взаимодействия элементов культуры.

Задание 34. Какие 3 раздела выделяют структуре семиотики

Задание 35. Совокупность готовностей, установок и предрасположенностей индивида или социальной группы действовать, мыслить, чувствовать и воспринимать мир определенным образом, называют.

Задание 36. Какому русскому мыслителю принадлежит следующее утверждение: «Славянский культурно-исторический тип будет первым четырёхосновным культурно-историческим типом, включающим в себя все четыре признака (деятельность религиозная, деятельность культурная, деятельность политическая и деятельность общественно-экономическая)»? Раскройте суть концепции культурно-исторических типов с опорой на приведённое высказывание.

Задание 37. Русский историк А. В. Карташов предложил следующие эпитеты для определения культурных особенностей передовых европейских государств: «Культура Англии – старая, Германии – учёная, Франции – прекрасная, Испании – благородная, России – святая». Какие характерные явления культурной жизни указанных стран обусловили данные определения? Какое место в культурном сообществе европейских государств занимает Россия?

Задание 38. Российскому христианскому мыслителю В. В. Вейдле принадлежит идея о «трёхсоставном» фундаменте русской культуры, а именно: византийском, киевском, московском. Раскройте суть данной концепции во взгляде на историческое развитие культуры Древней Руси.

Задание 39. Русский мыслитель Н. А. Бердяев указывал, что «во взгляде на историю культуры России мы видим пять разных России: Россию Киевскую, Россию татарского периода, Россию Московскую, Россию петровскую, Россию императорскую и, наконец, новую советскую Россию». Обозначьте характерные черты указанных периодов развития отечественной культуры.

5. Укажите хронологическую последовательность, в которой сменялись в России следующие художественные направления и стили: барокко, романтизм, реализм, рококо, модернизм, классицизм и выделите характерные черты каждого из них.

Задание 40. О чьём правлении известный искусствовед И. Грабарь замечает: «Подлинно велико царствование, когда наряду с военными гениями и мудрыми политиками у трона стоят Державины, Шубины и Козловские, Баженовы, Камероны и Кваренги». Какие виды искусства представлены в этот период деятельностью Г. Р. Державина и Д. И. Фонвизина, Д. Г. Левицкого и А. П. Антропова, В. И. Баженова и М. Ф. Казакова, Ч. Камерона и Д. Кваренги, М. И. Козловского и Ф. И. Шубина»? Грабарь отмечает, что каждое царствование совпадало обычно с периодом господства вполне определённого стиля в искусстве. Какой стиль утвердился в искусстве в отмеченное царствование? Какое обозначение получила данная эпоха в истории культуры?

Шкала оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 (установлено положением П 02.016).

Максимальное количество баллов за решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Балл, полученный обучающимся за решение компетентностно-ориентированной задачи, суммируется с баллом, выставленным ему по результатам тестирования.

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по дихотомической</i>
---	---------------------------------

	<i>шкале</i>
100-50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи

(нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

6-5 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует глубокое понимание обучающимся предложенной проблемы и разностороннее ее рассмотрение; свободно конструируемая работа представляет собой логичное, ясное и при этом краткое, точное описание хода решения задачи (последовательности (или выполнения) необходимых трудовых действий) и формулировку доказанного, правильного вывода (ответа); при этом обучающимся предложено несколько вариантов решения или оригинальное, нестандартное решение (или наиболее эффективное, или наиболее рациональное, или оптимальное, или единственно правильное решение); задача решена в установленное преподавателем время или с опережением времени.

4-3 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует понимание обучающимся предложенной проблемы; задача решена типовым способом в установленное преподавателем время; имеют место общие фразы и (или) несущественные недочеты в описании хода решения и (или) вывода (ответа).

2-1 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует поверхностное понимание обучающимся предложенной проблемы; осуществлена попытка шаблонного решения задачи, но при ее решении допущены ошибки и (или) превышено установленное преподавателем время.

0 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует непонимание обучающимся предложенной проблемы, и (или) значительное место занимают общие фразы и голословные рассуждения, и (или) задача не решена