**ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ИТОГОВОГО КОНТРОЛЯ**

Основной формой итогового контроля по дисциплине "Основы офисного сервиса" является дифференцированный зачет.

Дифференцированный зачет получают студенты, выполнившие все виды учебной работы, предусмотренной учебной программой.

**Контрольные вопросы:**

**1.** Этикет и протокол.

**2.** Основы деловой этики.

**3.** Культура речи и правила публичного выступления.

**4.** Гостеприимство: правила приема гостей.

**5.** Культура визита в гости.

**6.** Искусство делать подарки.

**7.** Етикет телефонной общения.

**8.** Теоретические аспекты изучения особенностей невербального общения.

**9.**  Коммуникативные средства общения - мимика, позы, жесты.

**10.** Этика, психология и культура делового общения.

**11.** Особенности делового общения. Виды, формы, правила.

**12.** Основные виды деловых приемов.

**13.** Организация деловых приемов.

**14.** Проведение деловых приемов.

**15.** Правила оформления делового письма.

**16.** Типы деловых писем.

**17.** Речевой этикет деловой переписки

**КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ**

Учебные достижения студентов оцениваются по 4-балльной системе, соответствующие низком, среднем, достаточном и высоком уровням.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Уровни учебных достижений | Оценка | Общая характеристика критериев оценки  знаний, умений и навыков |
| Неудовлетворителеный  (низкий)  Удовлетворительный  (средний)  Хороший  (достаточный)  Отличный  (высокий) | 2  3  4  5 | Студент владеет незначительной частью тематического материала, плохо ориентируется в специальной терминологии, самостоятельно не работает; проявляет незаинтересованность в обучении, на элементарном уровне выполняет практические задания.  Студент обнаруживает знание и понимание основных тематических положений, но не всегда умеет самостоятельно сделать анализ и творчески переосмыслить теоретический материал при выполнении практических работ; требует уточнений и дополнительных вопросов при изложении материала, редко употребляет спец сроки.  Студент владеет тематическим материалом в рамках программы, пользуется специальной терминологии; хорошо справляется с практическими задачами, но не всегда творчески переосмысливает теоретический материал; демонстрирует стандартное мышление.  Студент обнаруживает глубокое усвоение тематического материала; умело использует полученные знания в новых интегрированных задачах; на профессиональном уровне выполняет практические задания; творчески переосмысливает теоретический материал, используя спец терминологию. |