

**САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КОЛЛЕДЖ «КРАСНОСЕЛЬСКИЙ»**

РАССМОТРЕНО И ПРИНЯТО
на заседании Педагогического Совета
СПб ГБПОУ «Колледж «Красносельский»

Протокол № 6 от 09.06 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор СПб ГБПОУ
«Колледж «Красносельский»

Г.И. Софина

«09» 06 2021 г.

Приказ № 65-01/06 от 09.06 2021 г.



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 01 CD507400BVB02FAC49F694BA10A42772
Владелец: Софина Галина Ивановна
Действителен: с 25.09.2023 до 25.12.2024

КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

ОПД.02 Основы культуры профессионального общения

программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих

по профессии

43.01.02 Парикмахер

СОГЛАСОВАНО:

Зам. управ. колледжа
Светлана Александровна
«Колледж» № 6
СПб

Санкт-Петербург

2021 г.

Содержание

1.	Паспорт контрольно- оценочных средств	4
2.	Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	5
2.1	Знания и умения, подлежащие проверке	
2.2	Формы текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине	
3.	Комплект контрольно-измерительных материалов для оценки освоения учебной дисциплины	10
3.1	Комплект контрольно-измерительных материалов для оценки освоения учебной дисциплины математика (текущий контроль)	
4.	Контрольно-измерительные материалы для промежуточной аттестации по учебной дисциплине	15
4.1	Паспорт контрольно-оценочных средств	
4.2	Задания для проведения промежуточной аттестации	
4.3	Критерии оценки освоения	

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины (далее УД) ОПД 02. Основы культуры профессионального общения основной профессиональной образовательной программы (далее ОПОП) по профессии/специальности: 43.01.02 Парикмахер, входящей в состав укрупненной группы профессий 43.00.00 Сервис и туризм.

Комплект контрольно-оценочных средств позволяет оценивать:

1.1.1. Освоение общих компетенций (ОК):

Профессиональные и общие компетенции	Показатели оценки результата	№№ заданий для проверки
ПК 01.	Соблюдать правила профессиональной этики	Анализ результатов практических работ Работа на практических занятиях №1-7 Анализ результатов самостоятельных работ, защита, презентация самостоятельных работ. Результативность самостоятельной работы №1-6.
ПК 02.	Определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности	
ПК 03.	Владеть различные средства, техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности	
ОК .1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	
ОК.2.	Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем	
ОК. 3.	Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы	
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	
ОК.6.	Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами	
ОК 7.	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).	

1.1.2. Освоение умений и усвоение знаний:

Освоенные умения, усвоенные знания	Показатели оценки результата	№№ заданий для проверки
1	2	3
<p>У 1 - Соблюдать правила профессиональной этики;</p>	<p>обоснованность выбора техник и приемов для эффективного общения в различных деловых ситуациях,</p>	<p>Работа на практических занятиях №1,2 оценка выполнения практических работ №1,2. Результативность самостоятельной работы СР№1,2. Результаты экзамена/дифференцированного зачета/зачета</p>
<p>У.2. – Применять различные средства, техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p>	<p>Показатель: обоснованность выбора техник и приемов для эффективного общения в различных деловых ситуациях, Критерий: продемонстрирован обоснованный выбор техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности</p>	<p>Работа на практических занятиях №3,4 оценка выполнения практических работ №3,4. Результативность самостоятельной работы СР№3,4. Результаты экзамена/дифференцированного зачета/зачета</p>
<p>У.3. – Использовать приёмы саморегуляции и поведения в процессе межличностного общения;</p>	<p>Оптимальность выбора приемов саморегуляции, понимание необходимости в их использовании. Критерий: продемонстрирован обоснованный выбор приемов саморегуляции</p>	<p>Работа на практических занятиях №7 оценка выполнения практических работ Результативность самостоятельной работы СР№5. Результаты экзамена/дифференцированного зачета/зачета</p>
<p>У.4. -Выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;</p>	<p>Показатель: соответствие содержанию и представлению современных версий и трактовкам целей, видов и уровней поведения и общения в деловой профессиональной обстановке . Критерии: различает, перечисляет, идентифицирует связи между явлениями, понятиями, фактами, делает</p>	<p>Работа на практических занятиях №8,9 оценка выполнения практических работ Результативность самостоятельной работы СР№5. Результаты экзамена/дифференцированного зачета/зачета</p>

	обобщения, выводы	
У5. - Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Показатель: понимание психологических механизмов источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов, определение способов разрешения конфликтов. Критерий: перечисление, источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов	Работа на практических занятиях №8,9 оценка выполнения практических Результативность самостоятельной работы СР№5. Результаты экзамена/дифференцированного зачета/зачета
Знать 3.1. Основы профессиональной этики;	Показатель: обоснованность выбора техник и приемов для эффективного общения в различных деловых ситуациях, Критерий: продемонстрирован обоснованный выбор техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности	Работа на практических занятиях №1,2 оценка выполнения практических работ №1,2. Результативность самостоятельной работы СР№1,2. Результаты экзамена/дифференцированного зачета/зачета
3.2. – Эстетику внешнего облика	Показатель: обоснованность выбора техник и приемов для создания внешнего облика Критерий: продемонстрирован обоснованный выбор техник и приемов создания внешнего облика	Работа на практических занятиях №3,4 оценка выполнения практических работ №3,4. Результативность самостоятельной работы СР№3,4. Результаты экзамена/дифференцированного зачета/зачета
33. Психологические особенности делового общения и его специфику	Показатель: понимание закономерностей взаимопонимания в общении. Критерий: определение и перечисление и приведение примеров взаимопонимания в общении, в делового общении	Работа на практических занятиях №7 оценка выполнения практических Результативность самостоятельной работы СР№5. Результаты экзамена/дифференцированного зачета/зачета
34. Механизмы взаимопонимания в общении;	Показатель: определение, перечисление и понимание психологических механизмов действия приемов саморегуляции в процесс общения. Критерий: определение, перечисление и приведение примеров закономерностей действия приемов саморегуляции	Работа на практических занятиях №8,9 оценка выполнения практических Результативность самостоятельной работы СР№5. Результаты экзамена/дифференцированного зачета/зачета

<p>35. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности</p>	<p>Показатель: понимание психологических механизмов источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов, определение способов разрешения конфликтов. Критерий: перечисление, источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов</p>	<p>Работа на практических занятиях №8,9 оценка выполнения практических Результативность самостоятельной работы СР№5. Результаты экзамена/дифференцированного зачета/зачета</p>
--	--	--

2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

2.1 Знания и умения, подлежащие проверке

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

Таблица 1

Наименование элемента умений или знаний	Виды аттестации	
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
У. 1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	тестирование, защита рефератов и докладов, выполнение практических и самостоятельных работ	дифференцированный зачет
У. 2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	тестирование, защита рефератов и докладов, выполнение практических и самостоятельных работ	
3.1. Знания профессиональной этики	тестирование, защита рефератов и докладов, выполнение контрольных, практических и самостоятельных работ	
3.2. Эстетику внешнего облика	тестирование, защита рефератов и докладов, выполнение контрольных, практических и самостоятельных работ	
3.3. Психологические особенности делового общения и его специфику	тестирование, защита рефератов и докладов, выполнение контрольных, практических и самостоятельных работ	
3.4. Механизмы взаимопонимания в общении	тестирование, защита рефератов и докладов, выполнение контрольных, практических и самостоятельных работ	
3.6. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности	тестирование, защита рефератов и докладов, выполнение контрольных, практических и самостоятельных работ	

2.2 Формы текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине

Таблица 2

Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам, темам)

Элемент учебной дисциплины	Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые У, З	Форма контроля	Проверяемые У, З
2 курс				
Раздел 1 Тема 1	Практическое занятие №1, №2 Самостоятельная работа №1, 2	У1, У2 З1-З3	дифференцированный зачет	У1, У2, ОК 2- ОК 4
Тема 2	Устный опрос Практическое занятие №4, №5, №6 Самостоят. работы №3, 4	У4, У5, У6 З1- З5 ОК 1- ОК5	дифференцированный зачет	У4, У5, У6 ОК 1- ОК7
Тема 3	Устный опрос Практическое занятие №7 Самостоят. работы №5	У1-У6 З1-З5 ОК1-ОК7	дифференцированный зачет	У1-У6 З1-З5 ОК1-ОК7
Тема 4	Устный опрос Практическое занятие №8 Самостоят. работы №6	У1-У6 З1-З5 ОК1-ОК7	дифференцированный зачет	У1-У6 З1-З5 ОК1-ОК7

3.КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Общее положение

Основной целью оценки курса учебной дисциплины ОПД. 02. Основы культуры профессионального общения является оценка освоения умений и усвоения знаний.

Оценка курса учебной дисциплины ОПД. 02. Основы культуры профессионального общения осуществляется с использованием следующих форм и методов контроля: устный опрос, оценивание результатов практической работы, оценивание результатов внеаудиторной самостоятельной работы; контрольные работы по разделам, дифференцированный зачет

3.2. КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОПД. 02. ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ (ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ)

3.2.1.Задания промежуточной аттестации

Раздел 1. Профессиональный этикет

Тема 1.1. Профессиональный парикмахер. Навыки общения с клиентами

Тестовые задания:

A1 . Системой ценностей регулирующей поведение человека во всех сферах общественной жизни является

Вариант 1 1. Дает ли этика ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать нравственные поступки»? Ответ поясните. а) да; б) нет.

2. Кем был впервые введен термин «этика»: а) Цицероном; б) Архимедом; в) Аристотелем; г) Сократом? 3. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям: а) «этика»; б) «нравственность»; в) «мораль».А.

Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения. Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других. В. Наука, изучающая нравственность.

4. Потребность вести себя нравственно выступает в виде таких понятий, как «долг», «совесть», «честь», «достоинство». Какие понятия проявляются в следующих ситуациях: а) служащий заботится о своем добром имени, авторитете коллектива, престиже своей профессии; б) грубость коллеги по работе вызывает у членов коллектива чувство стыда перед клиентами не меньше, чем собственная вина.

5. Согласны ли вы с утверждением: «Совесть - моральное осознание человеком своих действий»? Ответ поясните на примере. а) да; б) нет.

6. Какие «заповеди», сформулированные Дж.Ягер, относятся к деловому этикету. а) делайте все вовремя; б) громко не смейтесь; в) сдерживайте свое раздражение; г) не болтайте лишнего; д) будьте любезны, доброжелательны и приветливы; е) думайте о других, а не только о себе; ж) не будьте неряшливы; з) одевайтесь как положено; и) говорите и пишите хорошим языком?

Тема 1.2 Деловой этикет парикмахера

1. Этикет - это: а) наука о морали; б) манера поведения; в) общая культура.

2. Нормами этикета являются: а) упорство, настойчивость; б) принципиальность, беспрекословность; в) вежливость, тактичность.

3. Предупредительность - это: а) галантность по отношению к дамам; б) подобострастность; в) умение оказать небольшую услугу; г) лстивость; д) приветливость по отношению к старшему; е) умение вовремя сгладить неловкость.

4. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре — это: а) вежливость; б) дипломатичность; в) тактичность; г) предупредительность; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.

5. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин? Выберите правильный ответ: а) отличаются по размеру; б) не отличаются; в) отличаются по цвету; г) отличаются за счет «украшательств».

6. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от: Укажите правильный ответ. а) пунктуальности; б) правильного выбора места проведения беседы; в) интерьера помещения; г) установления контакта с партнером; д) первых фраз во время беседы; е) использование обращения по имени; ж) все ответы верны; з) все ответы неверны. В

Раздел 2 Психологические основы профессионального общения

1. Согласны ли вы с определением: Общение — сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания. а) да; б) нет.

2. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям: а) «этика»; б) «нравственность»; в) «мораль». А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения. Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других. В. Наука, изучающая нравственность.

3. Нормами этикета являются: а) упорство, настойчивость; б) принципиальность, беспрекословность; в) вежливость, тактичность.

4. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре — это: а) вежливость; б) дипломатичность; в) тактичность; г) предупредительность; д) все ответы верны; е) все ответы неверны. 5. Хороший вкус — это: а) стиль; б) элегантность; в) мода.

6. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора. а) «Алло, это кто?» б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?» в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!» г) «Лады, договорились. Пока» д) «Куда я попала?» е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что-нибудь передать?»

Раздел 3 Темперамент и профессиональное общение

Тема 3.1. Психологические подходы к различным типам клиентов

Составьте таблицу, используя варианты ответов

Определите тип темперамента с помощью наблюдения.

Для выполнения этого задания Вам будет необходимо провести самостоятельное наблюдение за каким-либо человеком.

Ниже приведены основные характеристики четырёх типов темперамента. Эти характеристики доступны наблюдению. Вам предстоит определить с помощью наблюдения тип темперамента кого-либо из Ваших знакомых.

Для этого Вам нужно:

- 1). Выбрать объект наблюдения (желательно, чтобы Вы могли наблюдать поведение человека в разных ситуациях).
- 2). Изучив списки основных характеристик типов темперамента, наблюдать за испытуемым и фиксировать все их проявления в специальном дневнике.
- 3). После недельного наблюдения подсчитать, черты какого темперамента преобладают в получившемся описании.

Характеристики четырёх основных типов темперамента:

Холерический тип (сильный, неуравновешенный, безудержный тип высшей нервной деятельности)

- 1). Излишне громкий голос.
- 2). Если этот человек спорит, возражает или перебивает, то скорость и громкость речи сильно возрастают.
- 3). Речь яркая, эмоциональная, со множеством преувеличений и чрезмерно широких обобщений.

- 4). Склонен перебивать, захватывает инициативу в разговоре и в споре, настаивает на своём.
- 5). Мимика резкая, часто преувеличенная.
- 6). Смех громкий, сопровождается выразительными телодвижениями.
- 7). Выразительный, "проникновенный" и прямой взгляд.
- 8). Резкие движения.
- 9). Быстро и энергично принимается за дело, в том числе и за новое дело.
- 10). Склонен к импульсивным и малообдуманным поступкам.
- 11). Склонен переоценивать свои силы и недооценивать препятствия на пути к цели.
- 12). Отличается резкой сменой эмоций.
- 13). Часто вступает в конфликты.
- 14). Стремится в "первые ряды", склонен играть "первые роли".
- 15). Склонен к "крутым поворотам" в поведении.

Сангвинический темперамент (сильный, уравновешенный, подвижный тип высшей нервной деятельности)

- 1). Говорит живо и быстро.
- 2). Многословен.
- 3). Взгляд "живой", глаза часто блестят.

Раздел 4 Конфликтология и профессиональное общение

В предложенной ситуации выберите правильный вариант ответа.

Молодой стажер, впервые принятый на работу в парикмахерскую, нуждается в контроле опытного мастера, проработавшего много лет. Кого первым должен представить администратор?

1. Стажера – опытному мастеру
2. Опытного мастера – стажеру
3. Игнорировать инициативу знакомства
4. Инициатива знакомства принадлежит любому

Одним из принципов делового этикета, предполагающим разумное расходование средств организации является

1. экономичность
2. целесообразность
3. удобство
4. здравый смысл

Уважительной формой обращения к человеку в деловом общении является

1. сударь
2. господин
3. мужчина
4. гражданин

Наиболее правильным ответом администратора на звонок клиента в салон красоты является

1. Одну минутку, я позову
2. А, кто ее спрашивает?
3. Как Вас представить?
4. Будьте добры, представьтесь пожалуйста

Определите, какое из нижеперечисленных требований делового имиджа парикмахера является неуместным во время работы:

1. окрашенные волосы

- 2.естественный макияж
- 3.классический маникюр
- 4.стильные украшения на пальцах

Для удобства общения в процессе обслуживания клиента, мастеру необходимо иметь на рабочем месте

- 1.мобильный телефон
- 2.визитную карточку
- 3.банковскую карту
- 4.наушники

A18 Типом конфликта, характерным для нижеприведенной ситуации является

Мастер некорректно высказалась о внешнем облике клиента, обидев его.

- 1.Конфликт между группой и личностью
2. внутриличностный конфликт
3. межличностный конфликт
4. межгрупповой конфликт

A19 Стратегия поведения при которой развиваются способности слушания, аргументации, появляется опыт совместной работы

- 1.соперничество
- 2.сотрудничество
- 3.компромисс
- 4.избегание

A20 Укажите правильную позицию разрешения конфликтной ситуации.

- 1.Преувеличивать свои заслуги
- 2.Обрушивать на партнера множество претензий.
- 3.Видеть все только со своей позиции
- 4.Учитывать интересы партнера по общению

B1 Вопросы, задаваемые участниками деловой беседы могут иметь разный характер. Установите соответствие между типами вопросов и их примерами.

1.Риторический вопрос	а.«Вы хотите именно эту стрижку?»
2.Подавляющий сопротивление вопрос	б.«И долго мы будем ждать?»
3.Открытый вопрос	в.«Так какую завивку мы в итоге делаем?»
4.Радикальный вопрос	г.«Как Вам понравился краситель «Эстель»?»

5.Закрытый вопрос	д.«Ведь Вы не уверены подходит ли Вам эта прическа, разве не так?»
-------------------	--

Рекомендации по проверке и оценке выполнения заданий работы

Номер задания	Правильный ответ (решение)	Максимальный балл за выполнение задания
A1	Ответ: 1-мораль	1
A2	Ответ: 2-улыбка	1
A3	Ответ: 3-манипулятивное общение	1
A4	Ответ: 2.приписка другим собственных качеств	1
A5	Ответ: 2.перцептивная часть	1
A6	Ответ: 3.Извините, я ошиблась. Сейчас все исправлю.	2
A7	Ответ: 3. «Золотые слова»	2
A8	Ответ: 1.деловое общение	1
A9	Ответ: 3.Кинесика	1
A10	Ответ: 3.мимика	1
A11	Ответ: 4.застенчивость	1
A12	Ответ: 1.Стажера – опытному мастеру	2
A13	Ответ: 1.экономичность	1
A14	Ответ: 2.господин	1
A15	Ответ: 4.Будьте добры, представьтесь пожалуйста	1
A16	Ответ: 4.стильные украшения на пальцах	1
A17	Ответ: 2.визитную карточку	1
A18	Ответ: 2. внутриличностный конфликт	1
A19	Ответ: 2.сотрудничество	1
A20	Ответ: 4.Учитывать интересы партнера по общению	2
B1	<p>Ответ:</p> <p>1-б</p> <p>2-а</p> <p>3-в</p> <p>4-г</p> <p>5-д</p>	2

4. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения учебной дисциплины ОПД. 02. Основы культуры профессионального общения

Форма промежуточной аттестации (в соответствии с учебным планом) – дифференцированный зачет

Допуск к промежуточной аттестации:

К зачету / дифференцированному зачету / экзамену по дисциплине обучающиеся допускаются при выполнении следующих (минимальных) условий:

а) по итогам усвоения материала курса средняя оценка не ниже «удовлетворительно»;

б) посещаемость занятий не меньше 40%;

в) наличие конспектов лекционных занятий 100%, заполняемость конспектов не меньше 40%;

г) отчетность по практическим работам (занятиям) 100%;

д) отчетность по внеаудиторным (самостоятельным) работам 100%.

1.1. Организация контроля и оценивания

Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета

Инструкция для обучающегося:

Внимательно прочитайте задание.

Выберите правильные ответы из предложенных вариантов. Количество правильных ответов может быть 1, 2 или 4.

Максимальное время выполнения задания – 45 мин.

1.2. Материально-техническое обеспечение контрольно-оценочных мероприятий

Инструкция по выполнению работы (для письменных работ и тестовых материалов)

Время дифференцированного зачета- 1 астрономических часа (45 минут)

Количество вариантов заданий

1.3. Задания для обучающихся для проведения промежуточной аттестации

4.5.1. Конкретные задания или тестовые материалы

I ВАРИАНТ

Задание А1

Элемент содержания: Общие сведения об этической культуре 1.1

Объект оценивания: - уметь соблюдать правила профессиональной этики, 1.1

- знать основы профессиональной этики 2.2

ИНСТРУКЦИЯ

Дополните предложение, определив пропущенное слово, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»

вопрос	ответ
---------------	--------------

<p>Категория этики, определяющая добросовестное исполнение человеком своих обязанностей это-</p> <p>1.добро 2.зло 3.справедливость 4.долг</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	
<p><u>Задание А2</u></p> <p>Элемент содержания: Профессиональная этика1.2 Объект оценивания: уметь соблюдать правила профессиональной этики,1.1</p>	
<p><i>ИНСТРУКЦИЯ</i></p> <p><i>Дополните предложение, определив пропущенное слово, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i></p>	
<p>вопрос</p>	<p>ответ</p>
<p>Нормой этики, характеризующей моральное осознание человеком своих действий является.....</p> <p>1.достоинство 2.совесть 3.долг 4.благородство</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	
<p><u>Задание А3</u></p> <p>Элемент содержания: Характеристика общения 2.1 Объект оценивания: уметь применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности1.2 Знать механизмы взаимопонимания в общении2.5</p>	
<p><i>ИНСТРУКЦИЯ</i></p> <p><i>Дополните предложение, определив пропущенное слово, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i></p>	
<p>вопрос</p>	<p>ответ</p>
<p>Типом межличностного общения, основанным на решении общих проблем обоих партнеров на принципах равноправия и доверительности является.....</p> <p>1.монологическое общение 2.диалогическое общение 3.манипулятивное общение</p>	

4.императивное общение Критерии оценки- 1бал	
Задание А4 Элемент содержания: Роль восприятия в процессе общения2.4 Объект оценивания уметь применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности 1.2 Знать механизмы взаимопонимания в общении2.5	
ИНСТРУКЦИЯ <i>Прочитайте вопрос, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i>	
вопрос	ответ
<p>Признаками факторов отношений влияющими на восприятие человека в процессе общения являются</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. общепринятый тип внешности 2.улыбка согласия, одобрение 3.внешний вид человека, манера поведения 4.национальность <p>Критерии оценки- 1бал</p>	
Задание А5 Элемент содержания: Понимание в процессе общения2.5 Объект оценивания: уметь использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общении1.3 Знать механизмы взаимопонимания в общении2.5	
ИНСТРУКЦИЯ <i>Прочитайте вопрос, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i>	
вопрос	ответ
<p>Какой психологический механизм восприятия заключен в высказывании:</p> <p>«Побывали бы Вы на моем месте»?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Эмпатия 2.Идентификация 3.Рефлексия 4.Стереотипизация <p>Критерии оценки- 1бал</p>	
Задание А6	

Элемент содержания: Общение как взаимодействие2.6
Объект оценивания: уметь использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения1.3
Знать механизмы взаимопонимания в общении2.5

ИНСТРУКЦИЯ

Прочитайте диалог, выберите один вариант конструктивного решения вопроса с позиции «взрослого» и запишите его в поле «ОТВЕТ»

вопрос	ответ
<p>Администратор салона задает вопрос мастеру: -Проверьте, пожалуйста, правильно ли я указала в заказе марку и тип краски для волос?</p> <p>Ответ мастера:</p> <p>1.Да ладно, успеем завтра проверить. А сегодня уйдем домой пораньше.</p> <p>2.Сколько можно проверять? Вы допускаете одни и те же ошибки!</p> <p>3.Здесь у Вас , кажется, ошибка. Я сейчас проверю.</p> <p>4.Мне сегодня некогда. Я тороплюсь</p> <p>Критерии оценки- 3бал</p>	

Задание А7

Элемент содержания: Общение как коммуникация2.7
Объект оценивания: уметь применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности1.2
Знать техники и приемы в общении2.6

ИНСТРУКЦИЯ

В предложенной ниже профессиональной ситуации , определите тип барьера, возникшего в процессе общения , выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»

вопрос	Ответ
<p>Мастер вежливо обращается к очень занятому администратору салона с просьбой и пытается ее отвлечь, на что та , раздражаясь, отвечает: «Я очень занята! Не мешайте»</p> <p>1.барьер социально-культурного различия 2.барьер отрицательных эмоций 3.барьер непонимания 4.барьер отношений</p>	

Критерии оценки- 1бал	
Задание А8 Элемент содержания: Виды общения2.2 Объект оценивания: уметь применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности1.2 Знать техники и приемы в общении2.6	
ИНСТРУКЦИЯ <i>Определите видов общения , выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i>	
вопрос	Ответ
Вид общения, при котором интересы дела стоят на первом месте, носит название 1.Примитивное общение 2.Деловое общение 3.»Контакт масок» 4.Светское общение Критерии оценки- 1бал	
Задание А9 Элемент содержания: Техники и приемы общения2.3 Объект оценивания: уметь применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности1.2 Знать техники и приемы в общении2.6	
ИНСТРУКЦИЯ <i>Дополните предложение, определив пропущенное слово, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i>	
вопрос	ответ
Наука, занимающаяся изучением мимики, жестов, взглядов называется 1.Экстралингвистика 2.Такесика 3.Кинесика 4.Проксемика Критерии оценки- 1бал	
Задание А10 Элемент содержания: Техники и приемы общения2.3 Объект оценивания: уметь применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности1.2 Знать техники и приемы в общении2.6	

ИНСТРУКЦИЯ	
<i>Прочитайте вопрос, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i>	
вопрос	ответ
<p>Как называется движение мышц лица, передающее эмоциональное состояние человека в процессе общения?</p> <p>1. Взгляд 2. Мимика 3. Жест 4. Поза</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	
Задание А 11	
<p>Элемент содержания: Темперамент и характер личности3.2 Объект оценивания: уметь применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности1.2 Знать психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера2.4</p>	

ИНСТРУКЦИЯ	
<i>Определите пропущенное слово в определении типа темперамента, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i>	
вопрос	ответ
<p>Неуравновешенный, с большой жизненной энергией, активностью, работоспособностью, быстрой сменой настроения это -.....</p> <p>1. Сангвиник 2. Холерик 3. Меланхолик 4. Флегматик</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	
Задание А12	
<p>Элемент содержания: Темперамент и характер личности 3.2 Объект оценивания: уметь применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности1.2</p>	

знать психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера2.4

ИНСТРУКЦИЯ

Определите пропущенное слово, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»

вопрос	ответ
<p>Сознательное регулирование человеком своего поведения это</p> <p>1.темперамент 2.характер 3.воля 4.привычка</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	

Задание А13

Элемент содержания: Деловой этикет4.1

Объект оценивания: уметь соблюдать правила профессиональной этики1.1

Знать психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера2.4

ИНСТРУКЦИЯ

Определите вида этикета, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»

вопрос	ответ
<p>Свод общепринятых в армии правил и норм поведения это</p> <p>1.деловой этикет 2.дипломатический этикет 3.воинский этикет 4.светский этикет</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	

Задание А14

Элемент содержания: Принципы делового этикета 4.2

Объект оценивания:

уметь соблюдать правила профессиональной этики1.1

знать психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера2.4

ИНСТРУКЦИЯ

Определите пропущенное слово, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»

вопрос	ответ
<p>Одним из принципов делового этикета, направленным на разумную организацию и поддержание порядка, экономию времени является</p> <p>1.свобода 2.консерватизм 3.удобство 4.здравый смысл</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	
<p>Задание А15</p> <p>Элемент содержания: Словесный этикет4.3 Объект оценивания: уметь соблюдать правила профессиональной этики, 1.1 знать правила слушания, ведения беседы, убеждения.2.7</p>	
<p><i>ИНСТРУКЦИЯ</i></p> <p><i>Выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i></p>	
вопрос	ответ
<p>Важную роль в словесном этикете играют рукопожатия. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев является.....</p> <p>1.женщины 2.мужчины 3.младшие по возрасту 4.подчиненный</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	
<p>Задание А16</p> <p>Элемент содержания: Словесный этикет4.3 Объект оценивания : уметь соблюдать правила профессиональной этики,1.1 знать правила слушания, ведения беседы, убеждения.2.7</p>	
вопрос	ответ
<p>Показателем количественной характеристики культуры речи во время беседы является</p>	

<p>1.стилистика 2.произношение 3.словарный состав 4. словарный запас</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>				
<p>Задание А17</p> <p>Элемент содержания: Культура телефонного общения4.4 Объект оценивания : уметь соблюдать правила профессиональной этики,1.1 знать правила слушания, ведения беседы, убеждения.2.7</p>				
<p>ИНСТРУКЦИЯ</p> <p><i>Определите пропущенное слово, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i></p>				
вопрос	ответ			
<p>Принцип, повышающий скорость решения делового вопроса по телефону - это</p> <p>1.«Как аукнется, так и откликнется» 2.«Краткость- сестра таланта» 3.«Молчание-золото» 4.«А, Васька слушает, да ест»</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>				
<p>Задание А 18</p> <p>Элемент содержания: Деловая -беседа4.6 Объект оценивания: уметь соблюдать правила профессиональной этики, 1.1знать основы профессиональной этики2.2</p>				
<p>ИНСТРУКЦИЯ</p> <p><i>Установите соответствие доводов и доказательств, используемых в деловой беседе, с видами аргументов, проставив в поле «ответ» напротив номеров, буквенные символы</i></p>				
вопрос	ответ			
<table border="1" data-bbox="242 1863 852 2067"> <tr> <td data-bbox="242 1863 523 1989">А.Законы, документы, уставы</td> <td data-bbox="523 1863 852 2067" rowspan="2">1.Сильные аргументы</td> </tr> <tr> <td data-bbox="242 1989 523 2067">Б.Афоризмы, изречения</td> </tr> </table>	А.Законы, документы, уставы	1.Сильные аргументы	Б.Афоризмы, изречения	<p>1- 2- 3-</p>
А.Законы, документы, уставы	1.Сильные аргументы			
Б.Афоризмы, изречения				

В. Догадки, предположения	2. Слабые аргументы	4-
Г. Доводы личного характера		
Д. Заключение экспертов	3. Несостоятельные аргументы	
Критерии оценки- 3бал		

Задание А19

Элемент содержания: Визитная карточка в деловой жизни 4.7

Объект оценивания: уметь соблюдать правила профессиональной этики, 1.1 знать техники и приемы в общении 2.6

ИНСТРУКЦИЯ

Определите пропущенное слово в определении типа темперамента, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»

вопрос	ответ
<p>Визитная карточка для симпозиумов, конференций это</p> <p>1. представительская карточка сотрудника фирмы</p> <p>2. бейдж</p> <p>3. визитная карточка фирмы</p> <p>4. стандартизированная визитная карточка организации</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	

Задание А 20

Элемент содержания: Интерьер рабочего помещения 4.8

Объект оценивания: уметь соблюдать правила профессиональной этики, 1.1 знать правила обслуживания населения 2.1

ИНСТРУКЦИЯ

Определите пропущенное слово, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»

вопрос	ответ

<p>Часть помещений для мытья головы, окраски и химической завивки имеют отделку стен с помощью.....</p> <p>1.металла 2.дерева 3.кафеля 4.пластика</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	
<p align="center">Задание А21</p> <p>Элемент содержания: Внешний облик человека4.9 Объект оценивания: уметь соблюдать правила профессиональной этики1.1, знать эстетику внешнего облика парикмахера2.3</p>	
<p align="center">ИНСТРУКЦИЯ</p> <p><i>Определите пропущенное слово, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i></p>	
<p align="center">вопрос</p>	<p align="center">ответ</p>
<p>Основным требованием этикета к внешнему виду является.....</p> <p>1.возраст 2.элегантность 3.опрятность 4.стильность</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	
<p>Задание А22</p> <p>Элемент содержания: Внешний облик парикмахера 4.9 Объект оценивания: уметь соблюдать правила профессиональной этики,1.1 знать правила обслуживания населения2.1</p>	
<p><i>Выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i></p>	
<p align="center">вопрос</p>	<p align="center">ответ</p>
<p>Для удобства общения в процессе обслуживания клиента, мастеру необходимо иметь на рабочем месте</p> <p>1.мобильный телефон</p>	

2.визитную карточку 3.банковскую карту 4.наушники Критерии оценки- 1бал	
--	--

Задание А23

Элемент содержания: Конфликт и типы конфликтов5.1

Объект оценивания: уметь определять тактику поведения в конфликтных ситуациях возникающих в профессиональной деятельности,1.4 знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности2.8

ИНСТРУКЦИЯ

Выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»

вопрос	ответ
<p>Тип конфликта, при котором сталкиваются интересы различных групп это</p> <p>1.Межгрупповой 2.Межличностный 3.Внутриличностный 4.Конфликт между группой и личностью</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	

Задание А24

Элемент содержания: Стратегия и правила поведения в конфликтах5.2

Объект оценивания: уметь определять тактику поведения в конфликтных ситуациях возникающих в профессиональной деятельности1.4, знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности2.8

ИНСТРУКЦИЯ

В предложенной ниже профессиональной ситуации , укажите позицию правильного поведения администратора в условиях конфликта , выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»

вопрос	ответ
<p>Мужчина расплачивается у стойки администратора. Его не устраивает высокая цена услуги, за стрижку с укладкой и фиксацией лаком.</p> <p>Администратор отвечает:</p>	

<p>1. Вам нужно было сказать заранее. Эта услуга платная.</p> <p>2. В нашем салоне фиксация лаком не входит в стандартную услугу. Мы можем предложить более низкую цену за стрижку.</p> <p>3. На Ваших редких волосах укладка без лака не получится!</p> <p>4. Забыла Вас предупредить, что укладка с лаком стоит дороже, Вам придется заплатить</p> <p>Критерии оценки- 3бал</p>	
<p>Задание А25</p> <p>Элемент содержания: Способы разрешения конфликтов 5.3</p> <p>Объект оценивания: уметь определять тактику поведения в конфликтных ситуациях возникающих в профессиональной деятельности 1.4, знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности 2.8</p>	
<p style="text-align: center;">ИНСТРУКЦИЯ</p> <p><i>В предложенной ниже профессиональной ситуации, укажите позицию правильного поведения мастера в условиях конфликта, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i></p>	
вопрос	ответ
<p>Женщина вошла в салон красоты. Она опоздала на обслуживание по записи и разговаривает с мастером на повышенных тонах</p> <p>Мастер отвечает:</p> <p>1. То, что Вы не смогли приехать к назначенному часу,- Ваша проблема.</p> <p>2. Я занята с клиентом и Вас подстричь не смогу!</p> <p>3. Не переживайте, пожалуйста, мы сейчас все уладим.</p> <p>4. Вам надо чаще смотреть на часы!</p> <p>Критерии оценки- 3бал</p>	

Рекомендации по проверке и оценке выполнения контрольных заданий

Номер задания	Правильный ответ (решение)	Максимальный балл за выполнение задания
А1	Ответ: 4.долг	1
А2	Ответ: 2.совесть	1

A3	Ответ:2.диалогическое общение	1
A4	Ответ: 2.улыбка согласия, одобрение	1
A5	Ответ: 2.идентификация	1
A6	Ответ: 3.здесь у Вас кажется ошибка. Я сейчас проверю.	3
A7	Ответ: 3. барьер отрицательных эмоций	1
A8	Ответ: 2. деловое общение	1
A9	Ответ: 3. кинесика	1
A10	Ответ: 2.мимика	1
A11	Ответ: 2.холерик	1
A12	Ответ: 3.воля	1
A13	Ответ: 3.воинский этикет	1
A14	Ответ: 4.здравый смысл	1
A15	Ответ: 2.мужчины	1
A16	Ответ: 4.словарный запас	1
A17	Ответ: 2. «Краткость-сестра таланта»	1
A18	Ответ: 1.а,д 2.б,г 3.в	3
A19	Ответ: 2.бейдж	1
A20	Ответ: 3.кафеля	1
A21	Ответ:3.опрятность	1
A22	Ответ: 2.визитную карточку	1
A23	Ответ:1.межгрупповой	1
A24	Ответ:2.В нашем салоне фиксация лаком не входит в стандартную услугу. Мы можем предложить более низкую цену за стрижку	3
A25	Ответ:3.Не переживайте, пожалуйста, мы сейчас все уладим	3

2 ВАРИАНТ

Задание А1

Элемент содержания: Общие сведения об этической культуре 1.1

Объект оценивания: уметь соблюдать правила профессиональной этики,1.1
знать основы профессиональной этики 2.2

ИНСТРУКЦИЯ

Дополните предложение, определив пропущенное слово, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»

вопрос	ответ
--------	-------

<p>Категория этики, определяющая безнравственную оценку поступков человека это-.....</p> <p>1.зло 2.ответственность 3.добро 4.долг</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	
<p><u>Задание А2</u></p> <p>Элемент содержания: Профессиональная этика1.2 Объект оценивания: уметь соблюдать правила профессиональной этики,1.1</p>	
<p>ИНСТРУКЦИЯ</p> <p><i>Дополните предложение, определив пропущенное слово, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i></p>	
<p>вопрос</p>	<p>ответ</p>
<p>Нормой морали, в основе которой лежит стремление человека первым оказать любезность является.....</p> <p>1.Вежливость 2.Трудолюбие 3.Тактичность 4.Предупредительность</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	
<p><u>Задание А3</u></p> <p>Элемент содержания: Характеристика общения 2.1 Объект оценивания: уметь применять различные средства, техники и приемы</p>	
<p>ИНСТРУКЦИЯ</p> <p><i>Дополните предложение, определив пропущенное слово, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i></p>	
<p>вопрос</p>	<p>ответ</p>
<p>Одна из форм общения незнакомых людей в обществе, с помощью средств массовой информации это -.....</p> <p>1.Непосредственное общение 2.Межличностное общение 3.Массовое общение 4.Прямое общение</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	

Задание А4	
<p>Элемент содержания: Роль восприятия в процессе общения2.4 Объект оценивания уметь применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности 1.2 Знать механизмы взаимопонимания в общении2.5</p>	
ИНСТРУКЦИЯ	
<i>Прочитайте вопрос, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i>	
вопрос	ответ
<p>Выберете из нижеперечисленных признаки факторов превосходства, влияющих на восприятие человека в процессе общения</p> <p>1.тип внешности 2.улыбка, одобрение 3.внешний вид человека, манера поведения 4.национальность</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	
Задание А5	
<p>Элемент содержания: Понимание в процессе общения2.5 Объект оценивания: уметь использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общении1.3 Знать механизмы взаимопонимания в общении2.5</p>	
ИНСТРУКЦИЯ	
<i>Прочитайте вопрос, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i>	
вопрос	ответ
<p>Какой психологический механизм восприятия заключен в высказывании: «Я тебе сочувствую»</p> <p>1.Эмпатия 2.Идентификация 3.Рефлексия 4.Стереотипизация</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	

Задание А6

Элемент содержания: Общение как взаимодействие2.6

Объект оценивания: уметь использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения1.3

Знать механизмы взаимопонимания в общении2.5

ИНСТРУКЦИЯ

Прочитайте диалог, выберите один вариант конструктивного решения вопроса с позиции «взрослого» и запишите его в поле «ОТВЕТ»

вопрос	ответ
<p>Мастер обращается к администратору.</p> <p>-Нам нужно заказать еще несколько фенов.</p> <p>Ответ администратора:</p> <p>1.Хорошо, давайте это обсудим.</p> <p>2.А почему нельзя было сказать об этом раньше?</p> <p>3.Ох, опять оформлять бумаги!</p> <p>4. Мне сегодня некогда. Я тороплюсь</p> <p>Критерии оценки- 3бал</p>	

Задание А7

Элемент содержания: Общение как коммуникация2.7

Объект оценивания: уметь применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности1.2

Знать техники и приемы в общении2.6

ИНСТРУКЦИЯ

В предложенной ниже профессиональной ситуации , определите тип барьера, возникшего в процессе общения , выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»

вопрос	ответ
<p>Посетитель салона изучает прейскурант цен на услуги. Администратор спокойно комментирует стоимость работ.</p> <p>Посетителя не устраивает ответ и он с негодованием кричит: «Вам бы только деньги с клиента содрать!»</p> <p>1.барьер отношений</p> <p>2.барьер первого впечатления</p> <p>3.барьер невежливости</p> <p>4.барьер непонимания</p> <p>Критерии оценки- 3бал</p>	

Задание А8	
<p>Элемент содержания: Виды общения2.2 Объект оценивания: уметь применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности1.2 Знать техники и приемы в общении2.6</p>	
ИНСТРУКЦИЯ	
<i>Определите видов общения , выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i>	
вопрос	ответ
<p>Вид общения, при котором оценивается «нужность» человека, носит название</p> <p>1.Примитивное общение 2.Формально-ролевое общение 3.Деловое общение 4.»Контакт масок» 5.Светское общение</p> <p style="text-align: center;">Критерии оценки- 1бал</p>	

Задание А9	
<p>Элемент содержания: Функции общения 2.3 Объект оценивания: уметь применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности1.2 Знать техники и приемы в общении2.6</p>	
ИНСТРУКЦИЯ	
<i>Дополните предложение, определив пропущенное слово, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i>	
вопрос	ответ
<p>Наука, занимающаяся изучением прикосновения в процессе общения (рукопожатие, поцелуй, дотрагивание) называется.....</p> <p>1.Экстралингвистика 2.Такесика 3.Кинесика 4.Проксемика</p> <p style="text-align: center;">Критерии оценки- 1бал</p>	

Задание А10	
<p>Элемент содержания: Техники и приемы общения2.3</p>	

Объект оценивания: уметь применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности1.2
Знать техники и приемы в общении2.6

ИНСТРУКЦИЯ

Прочитайте вопрос, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»

вопрос	ответ
<p>Какой из нижеперечисленных факторов не влияет на представление о собеседнике в процессе профессионального общения ?</p> <p>1.фактор превосходства 2.фактор привлекательности 3.фактор отношения 4.фактор страха</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	

Задание А 11

Элемент содержания: Темперамент и характер личности 3.2
Объект оценивания: уметь применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности1.2
Знать психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера2.4

ИНСТРУКЦИЯ

Определите пропущенное слово в определении типа темперамента, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»

вопрос	ответ
<p>Уравновешенный, с устойчивым и жизнерадостным настроением, ответственностью в работе, легкостью переживания неудач это -</p> <p>1.Сангвиник 2.Холерик 3.Меланхолик 4.Флегматик</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	

Задание А12

Элемент содержания: Темперамент и характер личности 3.2
Объект оценивания: уметь применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности1.2

Знать психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера2.4	
ИНСТРУКЦИЯ	
<i>Определите пропущенное слово, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i>	
вопрос	ответ
<p>Неповторимое, индивидуальное сочетание особенностей личности носит название -.....</p> <p>1.темперамент 2.характер 3.воля 4.привычка</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	

Задание А13	
<p>Элемент содержания: Деловой этикет4.1 Объект оценивания: уметь соблюдать правила профессиональной этики1.1 Знать психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера2.4</p>	
ИНСТРУКЦИЯ	
<i>Определите вида этикета, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i>	
вопрос	ответ
<p>Свод правил поведения официальных лиц во время различных визитов, встреч, переговоров называется.....</p> <p>1.деловой этикет 2.дипломатический этикет 3.воинский этикет 4.светский этикет</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	
Задание А14	
<p>Элемент содержания: Принципы делового этикета4.2 Объект оценивания: уметь соблюдать правила профессиональной этики1.1 Знать психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера2.4</p>	

ИНСТРУКЦИЯ

Определите пропущенное слово, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»

вопрос	ответ
<p>Одним из принципов делового этикета, предполагающим удобство для партнеров по бизнесу является</p> <p>1.свобода 2.консерватизм 3.удобство 4.здравый смысл</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	

Задание А15

Элемент содержания: Словесный этикет4.3

Объект оценивания: уметь соблюдать правила профессиональной этики, 1.1
знать правила слушания, ведения беседы, убеждения.2.7

ИНСТРУКЦИЯ

Выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»

вопрос	ответ
<p>Обязательное обращение на «Вы» в словесном этикете относится к.....</p> <p>1.К коллеге в официальном приветствии 2.К хорошо знакомому коллеге в неофициальной обстановке 3.К подчиненному во время дружеской беседы 4.К обращению пожилого подчиненного к молодому начальнику</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	

Задание А16

Элемент содержания: Словесный этикет4.3

Объект оценивания : уметь соблюдать правила профессиональной этики,1.1
знать правила слушания, ведения беседы, убеждения.2.7

ИНСТРУКЦИЯ

Определите пропущенное слово, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»

вопрос	ответ
<p>В деловой речи центральное место занимают.....</p> <p>1. глаголы 2. прилагательные 3. существительные 4. местоимения</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	

Задание А17

Элемент содержания: Культура телефонного общения4.4
Объект оценивания : уметь соблюдать правила профессиональной этики, 1.1 знать правила слушания, ведения беседы, убеждения.2.7

вопрос	ответ
<p>К запрещенным в процессе телефонного разговора выражениям и обращениям относится-.....</p> <p>1. «Одну минуту, Алла Васильевна – Вас к телефону» 2. «Петрова нет на месте. Чем я могу помочь?» 3. «Лады, договорились. Пока!» 4. «Иванова сейчас нет. Что ему передать?»</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	

Задание А 18

Элемент содержания: Деловая беседа4.6
Объект оценивания: уметь соблюдать правила профессиональной этики, 1.1знать основы профессиональной этики2.2

ИНСТРУКЦИЯ

Установите соответствие примеров фраз деловой беседы с приемами рефлексивного слушания, поставив в поле «ответ» напротив номеров, буквенные символы

вопрос	ответ
--------	-------

1.Выяснение-Прямое обращение к говорящему за уточнением	а. «Если я Вас правильно понял...»	1- 2- 3- 4-
2.Отражение чувств-отражение слушающим эмоционального состояния говорящего	б. «Итак, Вы считаете, что...»	
3.Перефразирование-собственная формулировка сообщения говорящего	в. «Пожалуйста, уточните это»	
4.Резюмирование-подведение итога основных идей и чувств говорящего	г. «Вы немного расстроены»	
Критерии оценки- 3бал		

Задание А19	
Элемент содержания: Визитная карточка в деловой жизни4.7 Объект оценивания: уметь соблюдать правила профессиональной этики,1.1 знать техники и приемы в общении2.6	
ИНСТРУКЦИЯ	
<i>Определите пропущенное слово в определении типа темперамента , выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i>	
вопрос	ответ
<p>Визитная карточка для рекламных целей называется-.....</p> <p>1.представительская карточка сотрудника фирмы 2.семейная визитная карточка 3.визитная карточка фирмы 4.стандартизированная визитная карточка организации</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	
Задание А 20	
Элемент содержания: Интерьер рабочего помещения4.8 Объект оценивания: уметь соблюдать правила профессиональной этики,1.1 знать правила обслуживания населения2.1	
ИНСТРУКЦИЯ	

<i>Определите пропущенное слово, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i>	
вопрос	ответ
<p>Часть помещений, имеющие рабочую мебель, Правила обслуживания посетителей в парикмахерских , прейскурант, журналы, альбомы модных причесок и стрижек носит название:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.рабочие залы 2.залы ожидания 3.подсобные помещения 4.складские помещения <p>Критерии оценки- 1бал</p>	

<p>Задание А21</p> <p>Элемент содержания: Внешний облик человека4.9 Объект оценивания: уметь соблюдать правила профессиональной этики1.1, знать эстетику внешнего облика парикмахера2.3</p>	
<p>ИНСТРУКЦИЯ</p> <p><i>Определите пропущенное слово, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i></p>	
вопрос	ответ
<p>Основным требованием этикета к внешнему виду человека является:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.следование моде 2.внешняя красота 3.опрятность 4.яркая индивидуальность <p>Критерии оценки- 1бал</p>	
<p>Задание А22</p> <p>Элемент содержания: Деловая беседа 4.5 Объект оценивания: уметь соблюдать правила профессиональной этики,1.1 знать правила обслуживания населения2.1</p>	
<p>ИНСТРУКЦИЯ</p> <p><i>Выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i></p>	
вопрос	ответ

<p>Во время обслуживания в беседе с клиентом нельзя затрагивать тему-</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. музыкальных предпочтений клиента 2.личных проблем мастера 3.отдыха клиента 4.ухода за волосами <p>Критерии оценки- 1бал</p>	
<p>Задание А23</p> <p>Элемент содержания: Конфликт и типы конфликтов5.1 Объект оценивания: уметь определять тактику поведения в конфликтных ситуациях возникающих в профессиональной деятельности,1.4 знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности2.8</p>	
<p>ИНСТРУКЦИЯ</p> <p><i>Выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i></p>	
<p>вопрос</p>	<p>ответ</p>
<p>Тип конфликта связанный с неудовлетворенностью внутренних потребностей человека называется.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Межгрупповой 2.Межличностный 3.Внутриличностный 4.Конфликт между группой и личностью <p>Критерии оценки- 1бал</p>	
<p>Задание А24</p> <p>Элемент содержания: Стратегия и правила поведения в конфликтах5.2 Объект оценивания: уметь определять тактику поведения в конфликтных ситуациях возникающих в профессиональной деятельности1.4, знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности2.8</p>	
<p>ИНСТРУКЦИЯ</p> <p><i>Выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i></p>	
<p>вопрос</p>	<p>ответ</p>
<p>Одна из стратегий поведения в конфликте предполагающая открытую борьбу за свои интересы называется</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.соперничество 	

2.сотрудничество 3.компромисс 4.избегание Критерии оценки- 3бал	
--	--

Задание А25

Элемент содержания: Способы разрешения конфликтов5.3

Объект оценивания: уметь определять тактику поведения в конфликтных ситуациях возникающих в профессиональной деятельности1.4, знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности2.8

ИНСТРУКЦИЯ

В предложенной ниже профессиональной ситуации , укажите позицию правильного поведения мастера в условиях конфликта , выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»

вопрос	ответ
<p>Женщина после обслуживания, глядя на себя в зеркало очень расстроена.</p> <p>Мастер ответил:</p> <p>1.Что выбрали, тем и покрасили. Если хотите перекрашивайтесь.</p> <p>2.У меня с утра сегодня ничего не получается!</p> <p>3.Я сделала Вам стрижку и цвет волос кажется темнее, но этот оттенок Вам подходит.</p> <p>4.В следующий раз подбирайте</p> <p>Критерии оценки- 3бал</p>	

3 ВАРИАНТ

Задание А1

Элемент содержания: Общие сведения об этической культуре 1.1

<p>Объект оценивания: уметь соблюдать правила профессиональной этики,1.1 знать основы профессиональной этики 2.2</p>	
<p>ИНСТРУКЦИЯ</p>	
<p><i>Дополните предложение, определив пропущенное слово, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i></p>	
<p>вопрос</p>	<p>ответ</p>
<p>Нормой этики, характеризующей моральное осознание человеком своих действий является</p> <p>1.достоинство 2.совесть 3.долг 4.благородство</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	
<p><u>Задание А2</u></p>	
<p>Элемент содержания: Профессиональная этика1.2 Объект оценивания: уметь соблюдать правила профессиональной этики,1.1</p>	
<p>ИНСТРУКЦИЯ</p>	
<p><i>Дополните предложение, определив пропущенное слово, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i></p>	
<p>вопрос</p>	<p>ответ</p>
<p>Нормой морали, выражающейся в умении выслушать партнера, сделать замечание, не унижая достоинства человека является.....</p> <p>1.Вежливость 2.Трудолюбие 3.Тактичность 4.Предупредительность</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	
<p>Задание А3</p>	
<p>Элемент содержания: Классификация общения 2.1 Объект оценивания: уметь применять различные средства, техники и приемы</p>	
<p>ИНСТРУКЦИЯ</p>	
<p><i>Дополните предложение, определив пропущенное слово, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i></p>	
<p>вопрос</p>	<p>ответ</p>
<p>Одна из форм общения, предполагающая контакт «лицом к лицу», при котором информация передается лично одним собеседником другому это -.....</p> <p>1.Непосредственное общение</p>	

<p>2.Межличностное общение 3.Массовое общение 4.Прямое общение</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	
<p>Задание А4</p> <p>Элемент содержания: Роль восприятия в процессе общения2.2 Объект оценивания уметь применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности 1.2 Знать механизмы взаимопонимания в общении2.5</p>	
<p>ИНСТРУКЦИЯ</p> <p><i>Прочитайте вопрос, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i></p>	
<p>вопрос</p>	<p>ответ</p>
<p>Какой из нижеперечисленных факторов превосходства, влияет на восприятие человека в процессе общения</p> <p>1. общепринятый тип внешности 2.улыбка согласия, одобрение 3.внешний вид человека, манера поведения 4.национальность</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	
<p>Задание А5</p> <p>Элемент содержания: Понимание в процессе общения2.3 Объект оценивания: уметь использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения1.3 Знать механизмы взаимопонимания в общении2.5</p>	
<p>ИНСТРУКЦИЯ</p> <p><i>Прочитайте вопрос, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i></p>	
<p>вопрос</p>	<p>ответ</p>
<p>Какой психологический механизм восприятия заключен в высказывании:</p> <p>«Два сапога-пара»</p> <p>1.Эмпатия 2.Идентификация 3.Аттракция 4.Рефлексия</p>	

Критерии оценки- 1бал	
<p align="center">Задание А6</p> <p>Элемент содержания: Общение как взаимодействие2.4 Объект оценивания: уметь использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения1.3 Знать механизмы взаимопонимания в общении2.5</p>	
<p align="center">ИНСТРУКЦИЯ</p> <p><i>Прочитайте диалог, выберите один вариант конструктивного решения вопроса с позиции «взрослого» и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i></p>	
<p align="center">вопрос</p>	<p align="center">ответ</p>
<p>Администратор салона приглашает мастера к телефону, для беседы. Мастер отвечает, убирая рабочее место после обслуживания клиента:</p> <p>1. Не понимаю, сколько можно звонить? 2. Пожалуйста, попросите клиентку подождать, я сейчас подойду. 3. Пустяки, перезвонят позже! 4. Передайте, что я по записи не работаю!</p> <p>Критерии оценки- 3бал</p>	
<p align="center">Задание А7</p> <p>Элемент содержания: Общение как коммуникация2.5 Объект оценивания: уметь применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности1.2 Знать техники и приемы в общении2.6</p>	
<p align="center">ИНСТРУКЦИЯ</p> <p><i>В предложенной ниже профессиональной ситуации , определите тип барьера, возникшего в процессе общения , выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i></p>	
<p>вопрос</p>	<p>ответ</p>
<p>Клиентка с трудом объясняет, как желает подстричься:» Я хочу стрижку, но не так. Чтобы волосы стали легче, но не сильно укорачивать ...?» Мастер уточняет форму фасона стрижки и предлагает посмотреть журнал. Женщина ее обрывает на полуслове: «Я же все объяснила!»</p> <p>1. барьер непонимания</p>	

2.барьер социально-культурных различий 3.барьер отношений 4.барьер неумения слушать	
Критерии оценки- 3бал	
Задание А8	
Элемент содержания: Виды общения2.6 Объект оценивания: уметь применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности1.2 Знать техники и приемы в общении2.6	
ИНСТРУКЦИЯ	
<i>Определите видов общения , выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i>	
вопрос	ответ
Вид общения, предполагающий стандартный набор выражений лица и жестов носит название 1.Примитивное общение 2.Формально-ролевое общение 3.Деловое общение 4.»Контакт масок»	
Критерии оценки- 1бал	

Задание А9	
Элемент содержания: Техники и приемы общения2.7 Объект оценивания: уметь применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности1.2 Знать техники и приемы в общении2.6	
ИНСТРУКЦИЯ	
<i>Дополните предложение, определив пропущенное слово, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i>	
вопрос	ответ
Наука, изучающая речевые паузы, кашель, смех, плач называется 1.Экстралингвистика 2.Такесика 3.Кинесика 4.Проксемика	

Критерии оценки- 1бал	
Задание А10 Элемент содержания: Техники и приемы общения2.7 Объект оценивания: уметь применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности1.2 Знать техники и приемы в общении2.6	
ИНСТРУКЦИЯ <i>Прочитайте вопрос, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i>	
вопрос	ответ
<p>Какой из нижеперечисленных факторов не влияет на представление о собеседнике в процессе профессионального общения ?</p> <p>1.фактор превосходства 2.фактор привлекательности 3.фактор отношения 4.фактор страха</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	

Задание А 11 Элемент содержания: Темперамент3.2 Объект оценивания: уметь применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности1.2 Знать психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера2.4	
ИНСТРУКЦИЯ <i>Определите пропущенное слово в определении типа темперамента, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i>	
вопрос	ответ
<p>Уравновешенный и пассивный, с хорошей работоспособностью, медлительностью, вдумчивостью, упорством в работе это.....</p> <p>1.Сангвиник 2.Холерик 3.Меланхолик 4.Флегматик</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	

Задание А12

Элемент содержания: Характер и воля3.3

Объект оценивания: уметь применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности1.2

Знать психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера2.4

ИНСТРУКЦИЯ

Определите пропущенное слово, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»

вопрос	ответ
<p>Динамическая характеристика психической деятельности человека.</p> <p>1.темперамент 2.характер 3.воля 4.привычка</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	

Задание А13

Элемент содержания: Деловой этикет4.1

Объект оценивания: уметь соблюдать правила профессиональной этики1.1

Знать психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера2.4

ИНСТРУКЦИЯ

Определите вида этикета, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»

вопрос	ответ
<p>Свод правил, традиций, соблюдаемый гражданами при общении друг с другом называется</p> <p>1.деловой этикет 2.дипломатический этикет 3.воинский этикет 4.светский этикет</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	

Задание А14

Элемент содержания: Деловой этикет4.1

Объект оценивания: уметь соблюдать правила профессиональной этики1.1

Знать психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера2.4

ИНСТРУКЦИЯ

Определите пропущенное слово, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»

вопрос	ответ
<p>Одним из принципов делового этикета, предполагающим свободу выбора методов исполнения договоренностей между партнерами является</p> <p>1.свобода 2.консерватизм 3.удобство 4.здравый смысл</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	

Задание А15

Элемент содержания: Словесный этикет4.3

Объект оценивания: уметь соблюдать правила профессиональной этики, 1.1
знать правила слушания, ведения беседы, убеждения.2.7

ИНСТРУКЦИЯ

Выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»

вопрос	ответ
<p>Словами приветствия, используемыми близкими коллегами, которые общаются друг к другом на «ты» являются</p> <p>1.Здравствуйте! 2.Как поживаете? 3.Добрый день! 4.Привет!</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	

Задание А16

Элемент содержания: Словесный этикет4.3

Объект оценивания : уметь соблюдать правила профессиональной этики,1.1
знать правила слушания, ведения беседы, убеждения.2.7

ИНСТРУКЦИЯ	
<i>Определите пропущенное слово, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i>	
вопрос	ответ
<p>Деловая речь в общении между партнерами может содержать</p> <p>1. диалекты 2. сленги 3. жаргон 4. термины</p> <p style="text-align: right;">Критерии оценки- 1бал</p>	

Задание А17	
<p>Элемент содержания: Культура телефонного общения4.4 Объект оценивания : уметь соблюдать правила профессиональной этики,1.1 знать правила слушания, ведения беседы, убеждения.2.7</p>	
ИНСТРУКЦИЯ	
<i>Определите пропущенное слово, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i>	
вопрос	ответ
<p>Наиболее предпочтительным вариантом первого слова для установления контакта в телефонном разговоре является выражение -.....</p> <p>1. На проводе 2. Алло 3. Да 4. У аппарата</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	
Задание А 18	
<p>Элемент содержания: Деловая переписка4.6 Объект оценивания: уметь соблюдать правила профессиональной этики, 1.1знать основы профессиональной этики2.2</p>	
ИНСТРУКЦИЯ	

Прочитайте фрагмент письма о приеме на работу в качестве парикмахера-стилиста. Определите фразу не соответствующую требованиям составления резюме. Впишите её в поле для ответа

вопрос	ответ
<p>«...Имею 3-х летний стаж работы в должности парикмахера-стилиста. Рассмотрю предложения заработной платы от 35 000 рублей. Являюсь специалистом с хорошими коммуникативными свойствами. Связаться можно по телефону 8 911...,с 9.00 до 20.00.»</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	

Задание А19

Элемент содержания: Визитная карточка в деловой жизни4.7

Объект оценивания: уметь соблюдать правила профессиональной этики,1.1 знать техники и приемы в общении2.6

ИНСТРУКЦИЯ

Определите пропущенное слово в определении типа темперамента , выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»

вопрос	ответ
<p>Визитная карточки для представления при первом официальном знакомстве сотрудников фирм называется</p> <p>1.представительская карточка сотрудника фирмы</p> <p>2.семейная визитная карточка</p> <p>3.визитная карточка фирмы</p> <p>4.стандартизированная визитная карточка организации</p> <p>Критерии оценки- 1бал</p>	

Задание А 20

Элемент содержания: Интерьер рабочего помещения4.8

Объект оценивания: уметь соблюдать правила профессиональной этики,1.1 знать правила обслуживания населения2.1

ИНСТРУКЦИЯ

выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»

вопрос	ответ
--------	-------

<p>Рабочие залы, помещения в которых выполняются работы по обслуживанию клиентов, занимают:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 40% от общей площади парикмахерской 2. 50%-60% от общей площади парикмахерской 3. 10%-20% от общей площади парикмахерской 4. 4 м² <p>Критерии оценки- 1бал</p>					
<p>Задание А21</p>					
<p>Элемент содержания: Внешний облик человека Объект оценивания: уметь соблюдать правила профессиональной этики1.1, знать эстетику внешнего облика парикмахера2.3</p>					
<p>ИНСТРУКЦИЯ</p>					
<p><i>Определите пропущенное слово, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i></p>					
<p>вопрос</p>	<p>ответ</p>				
<p>Верно подобранный для повседневной работы макияж означает:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Яркие тона макияжа 2. Вульгарный макияж 3. Незаметный макияж 4. Естественный вид без макияжа <p>Критерии оценки- 1бал</p>					
<p>Задание А22</p>					
<p>Элемент содержания: Общение как коммуникация 2. Объект оценивания: уметь соблюдать правила профессиональной этики,1.1 знать правила обслуживания населения2.1</p>					
<p>ИНСТРУКЦИЯ</p>					
<p><i>Установите соответствие психологических приемов эффективного общения с их названием, проставив в поле «ответ» напротив номеров, буквенные символы</i></p>					
<p>вопрос</p>	<p>ответ</p>				
<table border="1"> <tr> <td>1. Произнесение вслух имени-отчества партнера</td> <td>а.«Зеркало отношений»</td> </tr> <tr> <td>2. Похвала, комплимент позитивному</td> <td>б.«Имя собственное»</td> </tr> </table>	1. Произнесение вслух имени-отчества партнера	а.«Зеркало отношений»	2. Похвала, комплимент позитивному	б.«Имя собственное»	<p>1-</p>
1. Произнесение вслух имени-отчества партнера	а.«Зеркало отношений»				
2. Похвала, комплимент позитивному	б.«Имя собственное»				

поведению собеседника		2-
3.Внимательное выслушивание проблем клиента, что ведет к самоутверждению собеседника	в.«Золотые слова»	3-
4.Улыбка, доброжелательный настрой в беседе.	г.«Терпеливый слушатель»	4-
Критерии оценки- 3бал		

Задание А23

Элемент содержания: Конфликт и типы конфликтов5.1
 Объект оценивания: уметь определять тактику поведения в конфликтных ситуациях возникающих в профессиональной деятельности,1.4 знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности2.8

ИНСТРУКЦИЯ

Выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»

вопрос	ответ
<p>Тип конфликта при котором возникает несовместимость взглядов, интересов, целей, потребностей между людьми это.....</p> <p>1.Межгрупповой 2.Межличностный 3.Внутриличностный 4.Конфликт между группой и личностью</p> <p style="text-align: center;">Критерии оценки- 1бал</p>	

Задание А24

Элемент содержания: Стратегия и правила поведения в конфликтах5.2
 Объект оценивания: уметь определять тактику поведения в конфликтных ситуациях возникающих в профессиональной деятельности1.4, знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности2.8

ИНСТРУКЦИЯ

Определите пропущенное слово, выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»

вопрос	ответ

<p>Стратегия поведения в конфликте предполагающая взаимные уступки называется.....</p> <p>1.соперничество 2.сотрудничество 3.компромисс 4.избегание</p> <p>Критерии оценки- 1б</p>	
---	--

<p>Задание А25</p> <p>Элемент содержания: Способы разрешения конфликтов5.3 Объект оценивания: уметь определять тактику поведения в конфликтных ситуациях возникающих в профессиональной деятельности1.4, знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности2.8</p>	
<p>ИНСТРУКЦИЯ</p> <p><i>В предложенной ниже профессиональной ситуации , укажите позицию правильного поведения мастера в условиях конфликта , выберите один вариант и запишите его в поле «ОТВЕТ»</i></p>	
вопрос	ответ
<p>Женщина вошла в салон красоты. Она опоздала на обслуживание по записи и разговаривает с мастером на повышенных тонах</p> <p>1.То, что Вы не смогли приехать к назначенному часу,- Ваша проблема. 2.Я занята с клиентом и Вас подстричь не смогу! 3.Не переживайте, пожалуйста, мы сейчас все уладим. 4.Вам надо чаще смотреть на часы!</p> <p>Критерии оценки- 3бал</p>	

1.5.2. Ключ к выполняемым заданиям (с правильными вариантами ответов)

1.Рекомендации по проверке и оценке выполнения контрольных заданий Вариант 1

Номер задания	Правильный ответ (решение)	Максимальный балл за выполнение задания
A1	Ответ: 4.долг	1
A2	Ответ: 2.совесть	1

A3	Ответ:2.диалогическое общение	1
A4	Ответ: 2.улыбка согласия, одобрение	1
A5	Ответ: 2.идентификация	1
A6	Ответ: 3.здесь у Вас кажется ошибка. Я сейчас проверю.	3
A7	Ответ: 3. барьер отрицательных эмоций	1
A8	Ответ: 2. деловое общение	1
A9	Ответ: 3. кинесика	1
A10	Ответ: 2.мимика	1
A11	Ответ: 2.холерик	1
A12	Ответ: 3.воля	1
A13	Ответ: 3.воинский этикет	1
A14	Ответ: 4.здравый смысл	1
A15	Ответ: 2.мужчины	1
A16	Ответ: 4.словарный запас	1
A17	Ответ: 2. «Краткость-сестра таланта»	1
A18	Ответ: 1.а,д 2.б,г 3.в	3
A19	Ответ: 2.бейдж	1
A20	Ответ: 3.кафеля	1
A21	Ответ:3.опрятность	1
A22	Ответ: 2.визитную карточку	1
A23	Ответ:1.межгрупповой	1
A24	Ответ:2.В нашем салоне фиксация лаком не входит в стандартную услугу. Мы можем предложить более низкую цену за стрижку	3
A25	Ответ:3.Не переживайте, пожалуйста, мы сейчас все уладим	3

Рекомендации по проверке и оценке выполнения контрольных заданий Вариант 2

Номер задания	Правильный ответ (решение)	Максимальный балл за выполнение задания
A1	Ответ: 1.зло	1
A2	Ответ: 4.предупредительность	1
A3	Ответ: 3.массовое общение	1
A4	Ответ: 3.внешний вид человека, манера поведения	1
A5	Ответ: 1.эмпатия	1
A6	Ответ: 1. хорошо, давайте это обсудим	3
A7	Ответ: 3. барьер невежливости	3
A8	Ответ: 1. примитивное общение	1
A9	Ответ: 2. такесика	1
A10	Ответ: 4.фактор страха	1
A11	Ответ: 1.сангвиник	1

A12	Ответ: 2.характер	1
A13	Ответ: 2. дипломатический этикет	1
A14	Ответ: 3.удобство	1
A15	Ответ: 1. К коллеге в официальном приветствии	1
A16	Ответ: 3. существительные	1
A17	Ответ: 2. «лады, договорились.Пока!»	1
A18	Ответ: 1-в,2-г,3-а,4-б	1
A19	Ответ: 3.визитная карточка фирмы	1
A20	Ответ: 2.залы ожидания	1
A21	Ответ:3.опрятность	1
A22	Ответ: 2.личных проблем мастера	3
A23	Ответ:2.внутриличностный	1
A24	Ответ:1.соперничество	1
A25	Ответ:3.Я сделала Вам стрижку и цвет волос кажется темнее, но этот оттенок Вам подходит	3

2.

3.

4. Рекомендации по проверке и оценке выполнения контрольных заданий Вариант 3

Номер задания	Правильный ответ (решение)	Максимальный балл за выполнение задания
A1	Ответ: 2-совесть	1
A2	Ответ: 3-тактичность	1
A3	Ответ: 4-прямое общение	1
A4	Ответ: 2.улыбка согласия, одобрение	1
A5	Ответ: 3.аттракция	1
A6	Ответ: 2.пожалуйста, попросите клиентку подождать, я сейчас подойду.	3
A7	Ответ: 1. барьер непонимания	3
A8	Ответ: 4.»контакт масок»	1
A9	Ответ: 1.экстралингвистика	1
A10	Ответ: 4.фактор страха	1
A11	Ответ: 4.флегматик	1
A12	Ответ: 1.темперамент	1
A13	Ответ: 4.светский этикет	1
A14	Ответ: 1.свобода	1
A15	Ответ: 4.привет!	1
A16	Ответ: 4.термины	1
A17	Ответ: 2. «алло»	1
A18	Ответ: являюсь специалистом с хорошими коммуникативными свойствами	1
A19	Ответ: 1.представительская карточка сотрудника фирмы	1

A20	Ответ: 2.50%-60% от общей площади парикмахерской	1
A21	Ответ:3.незаметный макияж	1
A22	Ответ: - 1-б,2-в,3-г,4-а	3
A23	Ответ:2.межличностный	1
A24	Ответ:3.компромисс	1
A25	Ответ:3.не переживайте, пожалуйста, мы сейчас все уладим.	3

4.5.3.Критерии оценки выполнения работы

Оценка	Количество баллов, необходимое для получения оценки (либо текстовое описание качества выполнения задания на данную отметку)
«3» (удовлетворительно)	60-79% / выполненных заданий
«4» (хорошо)	80-99% / выполненных заданий
«5» (отлично)	100% выполненных заданий

5.ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Основные источники:

1. Шеламова Г.М. Основы культуры профессионального общения. Учебник для НПО М.: « Академия» 2017г. Текст непосредственный
2. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. Учебное пособие для СПО М.: «Академия» 2016г Текст непосредственный
3. Шеламова, Галина Михайловна Деловая культура и психология общения. Учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования / Шеламова Галина Михайловна. - М.: Академия (Academia), 2016. - 270 с.Текст непосредственный

5. Арушанова, А.Г. Игровые диалоги. 5-8 лет. Развитие речи и культуры общения. Арушанова А.Г., Иванкова Р.А. / А.Г. Арушанова, Р.А. Иванкова. - Москва: СИНТЕГ, 2018. - 279 с. Текст непосредственный
6. Грехнев, В.С. Культура педагогического общения: Книга для учителя / В.С. Грехнев. - М.: Просвещение, 2016. - 144 с Текст непосредственный

Дополнительная литература:

1. Ильющенко, Н.С. Discovering Britain. Практикум по культуре речевого общения. Великобритания. Учебное пособие с ключами к заданиям / Н.С. Ильющенко. - М.: Книжный дом "Университет" (КДУ), 2017. - 985 с. Текст непосредственный
2. Самыгин, С.И. Деловое общение. Культура речи. Учебное пособие для бакалавриата / С.И. Самыгин. - М.: КноРус, 2018. - 886 с. Текст непосредственный
3. Тарнаева, Л. П. Культура и общение. Пишем по – английски /Culture and Communication / Л.П. Тарнаева. - М.: Союз, 2016. - 240 с. Текст непосредственный
4. Шокарева, Алина Дворянская семья. Культура общения. Русское столичное дворянство первой половины XIX века / Алина Шокарева. - Москва: Высшая школа, 2017. - 928 с.Текст непосредственный

Интернет-источники:

1. <https://cyberleninka.ru/article/n/internet-i-kultura-obscheniya-lichnosti> дата обращения 03.05.2021
2. https://studref.com/704891/sotsiologiya/kultura_professionalnogo_obscheniya_osnovnye_ponyatiya дата обращения 15.05.2021
3. https://www.sgu.ru/sites/default/files/textdocsfiles/2013/07/15/statya_vakulich_idpo.pdf дата обращения 25.05.2021
4. <https://rusplt.ru/sub/culture/kultura-obscheniya-internete-29885.html> дата обращения 19.05.2021