

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ
«ИРКУТСКИЙ ТЕХНИКУМ МАШИНОСТРОЕНИЯ ИМ.
Н.П.ТРАПЕЗНИКОВА»

**Фонд оценочных средств по дисциплине
ОП.02. Основы культуры профессионального общения
образовательной программы среднего профессионального
образования
по профессии 43.01.02 Парикмахер**

РАССМОТРЕН
на заседании ЦК сферы обслуживания
и строительных профессий
Протокол № 3 от 26 февраля 2019 г.

Паспорт фонда оценочных средств

1. Область применения фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения дисциплины «Основы культуры профессионального общения»

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none">- соблюдение правил профессиональной этики;- применение различных средств, техники и приёмов эффективного общения в профессиональной деятельности;- использование приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.- определение тактики поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности; <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none">- правила обслуживания населения;- основы профессиональной этики;- эстетика внешнего облика парикмахера;- психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания и деятельности парикмахера;- техника и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none">наблюдение за деятельностью обучающихся на практических занятиях, зачет;наблюдение за деятельностью обучающихся на практических занятиях, зачет;

В случае если студент по итогам текущего контроля демонстрирует устойчивые результаты обучения, выполнил на положительную оценку не

менее 11 практических работ, он может получить оценку за дифференцированный зачет по итогам текущего контроля. В случае если студент выполнил менее 11 практических работ либо желает повысить оценку, полученную по итогам текущего контроля, он сдает дифференцированный зачет в форме тестирования по всем темам программы.

Тестовые задания для оценки освоения дисциплины.

1. Кем был впервые введен термин «этика»?

- а) Цицероном;
- б) Архимедом;
- в) Аристотелем;
- г) Сократом.

2. Этикет — это:

- а) наука о морали;
- б) манера поведения;
- в) общая культура.

3. Предупредительность — это:

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

4. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

- а) женщины;
- б) мужчины;
- в) младшие по возрасту;
- г) младшие по положению (подчиненный).

5. Знакомство с организацией (фирмой) начинается с интерьера помещения. Относится ли интерьер рабочего помещения к области делового этикета?

- а) да;
- б) нет

6. 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».

7. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:

- а) этические нормы и правила;

- б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия;
- в) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы;
- г) все позиции верны;
- д) все позиции неверны.

8. Укажите правильный ответ.

Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:

- а) пунктуальности;
- д) первых фраз во время беседы;
- б) правильного выбора места проведения беседы;
- е) использование обращения по имени;
- в) интерьера помещения;
- ж) все ответы верны;
- г) установления контакта с партнером;
- з) все ответы неверны.

9. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование;
- д) манера поведения;
- б) социальный статус;
- е) все ответы верны;
- в) внешний вид;
- ж) все ответы неверны.
- г) возраст.

10. Согласны ли вы с тем, что «читать» следует жесты в их совокупности и трактовать в контексте их проявлений?

- а) да;
- б) нет.

11. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на:

- а) неуверенность;
- б) превосходство и гордость;
- в) скрытое наблюдение.

12. Укажите правильный ответ. Признак открытости — это:

- а) расстегнутый пиджак;
- б) скрещенные ноги;
- в) открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику;
- г) неполная посадка на стуле;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

13. Укажите правильный ответ.

Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению:

- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
- б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
- в) партнер слышит только то, что хочет услышать;

- г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;
- д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

14. Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах:

«Вашими основными идеями являются...»; «Если подвести итог сказанному, то...»; «Из сказанного можно сделать вывод...»:

- а) выяснение;
- б) перефразирование;
- в) резюмирование;
- г) отражение чувств.

15. Конкретный человек со своеобразными физическими, физиологическими, психологическими, социальными качествами и свойствами – это:

- а) личность;
- б) индивидуальность.

16. Выберите те из определений, которые по смыслу соответствуют понятиям:

- а) холерик;
- б) флегматик;
- в) сангвиник;
- г) меланхолик.

А. Склонность к переживанию, вялость, застенчивость и робость при общении с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений.

Б. Энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству.

В. Медлительность, сосредоточенность внимания, терпеливость, слабость внешних проявлений, уравновешенность, пассивность, работоспособность, вдумчивость.

Г. Жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач.

Критерии оценки выполнения задания:

<i>число баллов, необходимое для получения</i>	<i>оценка</i>
15-16	«5» (отлично)
13-14	«4» (хорошо)
11-12	«3» (удовлетворительно)
менее 10	«2» (неудовлетворительно)