Министерство образования и науки Калужской области

Государственное автономное профессиональное образовательное

учреждение Калужской области

«Людиновский индустриальный техникум»

**Комплект  
контрольно – оценочных средств**

**учебной дисциплины**

**ОП.02 Основы культуры** **профессионального общения**

программы подготовки квалифицированных рабочих, специалистов

по профессии 43.01.02 Парикмахер

г.Людиново, 2019

Комплект контрольно-оценочных средств общепрофессиональной дисциплины разработан на основе рабочей программы по дисциплине ОП.02 Основы культуры профессионального общения, утверждённой заместителем директора по УПР

Утверждаю:

Заведующий

по учебной работе \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.Е.Селиверстова

«30» августа 2019 г.

Рассмотрено и одобрено цикловой комиссией

профессиональных дисциплин сферы обслуживания

Протокол № 1 от 30 августа 2019 г.

Председатель ЦК Л.В. Хмельницкая

Преподаватель Г.А. Васюкова

**1. Общие положения.**

Контрольно – оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся (студентов), освоивших программу учебной дисциплины **ОП.02. Основы культуры** **профессионального общения.** КОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме**дифференцированного зачета.**

Контрольно-оценочных средства разработаны на основании положений:

- программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих,

- программы учебной дисциплины **ОП.02** **Основы культуры профессионального общения**

1. **Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке**

|  |
| --- |
| Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания) |
| ***Умения:*** |
| -соблюдать правила профессиональной этики, |
| -применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности, |
| - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; |
| -определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности; |
| ***Знания:*** |
| -правила обслуживания населения, правила поведения и основы профессиональной этики; |
| -эстетика внешнего облика парикмахера; |
| -психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания и деятельности парикмахера; |
| -механизмы взаимопонимания в общении; |
| техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности. |

**3. Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование элемента умений или знаний | Виды аттестации | |
| Текущий контроль | Промежуточная аттестация |
| У.1 соблюдать правила профессиональной этики, | Практическая работа | Дифференцированный зачет |
| У.2 применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности, | Практическая работа | Дифференцированный зачет |
| У.3 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; | Практическая работа | Дифференцированный зачет |
| У. 4 -определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности; | Практическая работа | Дифференцированный зачёт |
| З.1 -правила обслуживания населения, правила поведения и основы профессиональной этики; | Устный опрос | Дифференцированный зачет |
| З.2 этика внешнего облика парикмахера; | Устный и письменный опрос | Дифференцированный зачет |
| З.3 психологические особенности делового общения; | Самостоятельная работа, включая внеаудиторную | Дифференцированный зачет |
| З.4 -специфика в сфере обслуживания и деятельности парикмахера; | Самостоятельная работа, включая внеаудиторную | Дифференцированный зачет |
| З.5 механизмы взаимопонимания в общении; | Устный опрос | Дифференцированный зачёт |
| З.6 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности. | Практическая работа | Дифференцированный зачёт |

**4. Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Содержание учебного материала по программе УД | З1 | З2 | З3 | З4 | З5 | З6 | У1 | У2 | У3 |
| **Раздел 1.**  Тема 1.1**.**  Профессиональная этика парикмахера | У.О |  |  | УО |  | УО | ПО |  | С.Р |
| Тема 1.2  Деловая беседа |  | У.О |  |  | ПР |  |  |  |  |
| Тема 1.3  Деловой этикет |  |  | УО |  |  | ПР |  | УО |  |
| **Раздел 2.**  Тема 2.1  Формы и содержание деловой коммуникации |  | П.Р | УО | УО | УО | ПО | СР | П.Р |  |
| Тема 2.2  Культура речи – составная часть культуры человека. | ПР |  |  | ПР |  | СР |  | УО |  |
| **Раздел 3**  Тема 3.1  Психологические особенности личности. |  |  | У.О | СР | УО |  | Р.К | ПО | П.Р |
| Тема 3.2  Конфликты вделовом общении | УО |  | ПО |  |  | УО |  | СР | ПР |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Условные обозначения:

У.О- устный опрос

П.О- письменный опрос

П.Р- практическая работа

С.Р- самостоятельная работа

К.Т- контрольный тест

Р.К – работа по карточкам

**5. Распределение типов и количества контрольных заданий по элементам знаний и умений, контролируемых на промежуточной аттестации**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Содержание учебного материала по программе УД |  | | | | | | | | | | |  | |
| З1 | З2 | З3 | З4 | З5 | З6 | У1 | У2 | У3 | У4 |  | | У.5 | |  |  |  | У.4 |
|  |  |  |  | В1 |  |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |
| **Раздел 1.**  Тема 1.1.  Профессиональная этика парикмахера |  | В 16 | В7 |  | В14 | В9 |  |  | В  17 | В 20 |  | |  | |  |  |  |  |
| Раздел 1.  Тема 1.2  Деловая беседа | В1 |  | В6 |  | В3 |  | В4 | В7 | В 19 | В2 |  | |  | |  |  |  |  |
| Раздел 1.  Тема 1.3  Деловой этикет |  | В1 | В2 |  |  |  | В16 |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |
| **Раздел 2.**  Тема 2.1  Формы и содержание деловой коммуникации |  |  |  |  |  |  |  | В4 |  |  |  | |  | |  |  |  |  |
| Раздел 2  .Тема 2.2  Культура речи – составная часть культуры человека. |  |  | В17 |  |  |  | В18 |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |
| **Раздел 3**  Тема 3.1  Психологические особенности личности. |  | В7 |  | В3 |  |  | В9 |  | В8 |  |  | |  | |  |  |  |  |
| Раздел 3.  Тема 3.2  Конфликты в деловом общении | В11 |  |  |  |  | В20 |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |

**6.Структура контрольного задания**

***6.1 Текст задания для дифференцированного зачета***

**Вариант 1**

**1. Общение-это…**

1) планомерное и целенаправленное воздействие на сознание и поведение человека с целью формирования определенных установок, понятий, принципов, ценностных ориентаций;

2) сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности;

3) процесс целенаправленной передачи общественно-исторического опыта; организация формирования знаний, умений и навыков.

**2. Психологические приёмы в деловом общении**:

1) произнесение вслух имени и отчества собеседника;

2) регулярное перебивание собеседника;

3) доброе и приятное выражение лица.

**3. Вербальное средство общения**:

1) интонация; 2) мимика; 3) речь.

**4.** **Характерные признаки «открытой» позы:**

1) стоя руки раскрыты ладонями вверх;

2) сидя ноги вытянуты;

3) руки скрещены на груди.

**5. Эффективный метод воздействия на клиента в сфере обслуживания**:

1) внушение; 2) принуждение; 3) убеждение.

**6*.* Личность в психологии понимается как:**

1) особая неизменная духовная сущность, как «целиком психическое существо»;

2) активный индивид, взрослый, психически здоровый человек;

3) индивид, субъект социальных отношений, исторического процесса и сознательной деятельности.

**7. Волевыми качествами личности являются**:

1) доброта, находчивость, экстравагантность, интеллектуальность,

страстность, инертность, общительность;

2) целеустремленность, настойчивость, выдержка, решительность,

организованность, исполнительность, самообладание;

3)честолюбие, уравновешенность, оптимизм, импульсивность, остроумие, одаренность.

**8. В психологии память понимается как:**

1) психическая деятельность, направленная на закреплении в памяти новой информации;

2)психический процесс, заключающийся в воспроизведении закрепленного ранее;

3)психический познавательный опосредованный процесс, заключающийся в закреплении, сохранении, последующем забывании и воспроизведении прошлого опыта личности.

**9.Какие из перечисленных свойств личности являются профессиональными составляющими ее сформированности?**

1) грамотность, самостоятельность;

2) активность, коммуникабельность;

3) воспитанность, образованность.

**10. Выберите те из определений, которое по смыслу соответствует понятию «меланхолик»:**

1) склонность к переживаниям, вялость, застенчивость и робость общения с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений;

2) жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач;

3)энергичность, порывистость, неуравновешенность, работоспособность, склонность к лидерству, быстрота смены настроения.

**11. Конфликтная ситуация - это…:**

1) стечение обстоятельств;

2) накопившиеся противоречия;

3) открытое противостояние интересов.

**12. Из предложенных определений выберите то, которое по смыслу подходит к понятию «мораль»:**

1) устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения;

2) осмысление ценности не только самого себя, но и других;

3) наука изучающая нравственность.

**13. Культура сервисного обслуживания - это …:**

1) совокупность требований к поведению и общению сотрудника;

2)совокупность ценностей, норм, привычек, традиций, форм поведения и ритуалов, присущая данной организации;

3) система эталонных трудовых норм, высоких духовных ценностей и этики поведения, принципы которой согласуются с национальными традициями страны и требованиями установленных стандартов.

**14. Какие этические принципы и нравственные категории следует признавать ключевыми для сферы обслуживания:**

1) склонность к риску;

2) честность и порядочность по отношению к окружающим;

3) способность доминировать над другими людьми.

**15. Речь работника сферы обслуживания имеет следующие качества:**

1) содержательность, выразительность, убедительность;

2) напористость, льстивость, внушительность;

3) вкрадчивость, осторожность, любезность.

**16. Умение удачно сочетать различные элементы в своем внешнем виде - это …:**

1) показатель этики;

2) показатель уровня культуры;

3) эстетический вкус.

**17. На вербальном уровне в качестве передачи информации используется:**

1) жестикуляция и позы;

2) мимика и пантомимика;

3) человеческая речь.

**18.** **Основное профессиональное качество парикмахера - это…:**

1) внимательность;

2) приветливость;

3) общительность.

**19.Из списка пословиц и поговорок выделить те, в которых речь не идет о воздействии имиджа на окружающих.**

1) «По платью встречают, по уму провожают».

2) «Кудри завивай, да про дело не забывай»,

3)«Красивый вид человека не портит»,

4)«Наряди пня – и пень дороже будет»,

5)«По одежде судят о положении человека»,

6) «Лучше меньше, чем больше».

**20. Профессиональными моральными нормами были и остаются:**

1) нечестность, невнимательность, неуступчивость;

2) организованность, ответственность, аккуратность.

3) вежливость, тактичность, предупредительность, терпение

***Эталон ответов к варианту №1***

1. 2)
2. 1)
3. 3)
4. 1)
5. 3)
6. 3)
7. 2)
8. 3)
9. 3)
10. 1)
11. 2)
12. 3)
13. 3)
14. 2)
15. 1)
16. 3)

1. 3)
2. 1)
3. 2),6)
4. 3)
   1. ***Время на подготовку и выполнение***

подготовка 1 час

выполнение \_\_1\_\_ час\_\_\_\_минут

оформление и сдача \_\_\_-\_\_ минут

всего \_\_\_2\_\_ часа \_\_\_-\_\_минут

***6.3 Перечень объектов контроля и оценки***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование объектов контроля и оценки | Основные показатели оценки результатов | Оценка |
| З.1 правила обслуживания населения, правила поведения и основы профессиональной этики; | -Владеет специальной терминологией в области этики.  -Перечисляет правила этикета делового человека.  - Перечисляет нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке. | усвоил |
| З.2 эстетику внешнего облика парикмахера; | - Поддерживает внешний вид характерный для парикмахера. | усвоил |
| З.3 психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания и деятельности парикмахера; | -Характеризует психологические особенности представителей разных видов темперамента.  -Называет приемы воздействия на клиентов  - Характеризует принципы делового этикета. | усвоил |
| З.4 механизмы взаимопонимания в общении; | - Называет вербальные и невербальные средства общения.  - Конкретизирует особенности невербального общения.  - Перечисляет психологические аспекты делового общения.  - Называет требования предъявляемые к общению деловых людей. | усвоил |
| З.5 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности. | - Раскрывает содержание понятий «конфликт», «конфликтология».  - Перечисляет структуру конфликта.  - Приводит типологию конфликтов.  - Характеризует стратегию и правила поведения в конфликте. | усвоил |
| У.1 соблюдать правила профессиональной этики, | -Соблюдает морально-этические нормы при деловом общении.  - Характеризует допустимые этические нормы.  - Называет особенности поведения человека, недопустимые нормами этики. | освоил |
| У.2 применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности, | Соблюдает нормы этикета при общении с коллегами.  - Придерживается в коллективе делового стиля общения.  - Не допускает фамильярности по отношению к коллегам.  - Преподносит себя с положительной стороны. | освоил |
| У.3 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; | -Создает образ успешного делового человека.  - Регулирует свое поведение при общении с коллегами.  - Следит за культурой речи в процессе общения.  - Следит за мимикой, жестами, пантомимикой в процессе межличностного общения. | освоил |
| У.4 определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности; | -Соблюдает нормы поведения в деловой профессиональной обстановке.  - Соблюдает этические нормы общения с коллегами  -Использует различные средства связи для установления контакта с партнером  - Использует различные способы разрешения конфликта. | освоил |

За правильный ответ на вопросы или верное решение задачи выставляется положительная оценка – 1 балл

За неправильный ответ на вопрос или неверное решение задачи выставляется отрицательная оценка – 0 баллов

*Шкала оценки образовательных достижений*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Процент результативности (правильных ответов) | Оценка уровня подготовки | |
| Балл (отметка) | Вербальный аналог |
| 90÷100 | 5 | Отлично |
| 80÷89 | 4 | Хорошо |
| 70÷79 | 3 | Удовлетворительно |
| Менее 70 | 2 | Неудовлетворительно |

***6.4 Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых в аттестации***.

Основные источники:

1. Шеламова Г.М. Этикет делового общения : Учебник для нач. проф.

образования. - М.: Издательский центр Академия, 2005.- 192с.

2. Шеламова Г.М.Деловая культура  и психология общения : Учеб. Пособие

для нач. проф. образования. - М.: Издательский центрАкадемия, 2005.- 160с.

Дополнительные источники:

1. Шеламова Г.М. Деловая культура  и психология общения : Учебник для

начального проф. образования -М.: Издательский центр академия, 2003 .

2. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. - М.: Дело, 2008.

**Интернет ресурсы:**

Федеральный образовательный портал - ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА Форма доступа

1..http: // [www.koryazhma](http://www.koryazhma/). ru /articles/etiket/work.asp

2...http: // [www.class.ru/libraruy/node/412](http://www.class.ru/libraruy/node/412)

3. .<http://delovoi-etiket.ru/etika-v-biznese/menedgment.html>

4. <http://www.publicant.ru/Demo/546770.htm>

5.http:/psinovo.ru/referati/etika\_delovogo\_obscheniya.html