**Вопросы для дифференцированного зачета**

1. Что изучает дисциплина «деловая культура»?
2. Охарактеризуйте понятия «этика», «мораль» и «нравственность»?
3. Что вы понимаете под понятием «профессиональная этика»?
4. Дайте определение понятию «культура».
5. Назовите формы культуры?
6. Охарактеризуйте категории этики: добро ,зло, долг, совесть.
7. Дайте определение понятию «этикет», назовите виды этикета.
8. Дайте определение понятию «деловой этикет».
9. Сформулируйте основные принципы делового этикета?
10. Назовите формы обращения?
11. Охарактеризуйте правила изложения просьб, выражения признательности.
12. Какие существуют требования, предъявляемые к культуре речи при
13. передачи устной и письменной информации?
14. Дайте определение понятию «коллектив».
15. Охарактеризуйте здоровый и нездоровый морально-психологический климат в коллективе?
16. Перечислите правила служебного этикета.
17. Роль руководителя в создании благоприятной атмосферы в коллективе.
18. Охарактеризуйте правила этикета делового общения.
19. Охарактеризуйте правила культуры телефонного общения.
20. Дайте определение понятию «поведение».
21. Охарактеризуйте внутреннюю и внешнюю культуру человека.

 22. Что относится к хорошим манерам человека.

 23. Что относится к дурным манерам человека.

1. Охарактеризуйте нравственные качества профессионального

 поведения закройщика: тактичность, вежливость, скромность,

корректность, обязательность

1. Назовите простые приемы саморегуляции поведения в процессе

межличностного общения?

 26. Что изучает наука психология?

 27. Охарактеризуйте формы многообразия психики человека.

 28. Какие приемы помогают партнеру чувствовать себя уверенно?

 29. Что такое «эмоции»? В чем состоит важное отличие эмоций от

 чувств?

 30. Какие вы знаете виды эмоций?

 31. Какие вы знаете виды чувств?

 32. Дайте определение понятию «темперамент»?

1. Перечислите типы темперамента?
2. Дайте психологическую характеристику каждому типу

 темперамента?

35. С чем сравнивали темперамент древние китайцы, академик –физиолог Павлов, немецкий психиатр Кречмер, психолог Юнг.

 36. Кто такие экстраверты и интраверты.

37. Дайте определение понятию «характер»?

1. Охарактеризуйте структуру характера?
2. Охарактеризуйте правила культуры в одежде?

 39. Дайте определение понятиям «одежда», «имидж», «мода».

 40. Назовите компоненты, составляющие имиджа делового человека?

 41. Роль цвета в визуальном имидже.

 42. Охарактеризуйте имидж делового мужчины и женщины?

 43. Дайте определение понятию «общение».

 44. Охарактеризуйте формы общения?

 45. Назовите выразительные средства общения?

46. Что относится к вербальному общению?

 47. Охарактеризуйте невербальные средства общения: жест,

 интонация, взгляд, мимика, поза.

 48. Опишите приемы эффективного общения?

 49. Назовите этапы построения деловой беседы?

1. Что входит в структуру деловой беседы?
2. Перечислите правила речевого этикета?
3. Какие существуют правила для ответов на вопросы?
4. Охарактеризуйте группы аргументов, влияющих на

 эффективность общения.

 54. Раскройте содержание понятия «конфликт».

 55. Назовите виды конфликтов в сфере обслуживания?

 56. Перечислите причина конфликтных ситуаций в сфере

 обслуживания?

 57. Охарактеризуйте способы разрешения конфликтов в сфере

 обслуживания?

 58. Какие правила поведения в конфликтной ситуации вы можете взять

 себе на «вооружение»?

 59. Что запрещено в конфликте?

 60. Дайте определение понятию «конфликтогены»?

***Критерии оценки:***

*оценка «отлично» выставляется студенту, если он* владеет систематизированными знаниями учебного материала и эффективно их применяет для выполнения письменных и устных ответов, практических заданий. Умеет самостоятельно анализировать, обобщать, находить и пользоваться источниками информации. Выполняет все виды заданий. Соблюдает правила этикета, имеет хорошие манеры в общении с заказчиками, старается избегать конфликтных ситуаций, используя правила культуры общения при обслуживании заказчиков ;

*оценка «хорошо» выставляется студенту, если он* владеет основным учебным материалом в устной и письменной формах. Отвечает на вопросы осмысленно, делает выводы, обобщает полученные задания. Правильно отвечает на вопросы проверочных-тестов, выполняет задания для размышления по изучаемым темам, допуская не существенные ошибки, которые частично исправляет. При выполнении заданий возможна консультативная помощь преподавателя;

*оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он* на уровне запоминания воспроизводит новые понятия учебного материала, изучая различные темы. При ответе допускает ошибки, которые может частично исправить, обосновать и проанализировать свой ответ;

 *оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если*  он не может дать четкого определения понятиям мораль, нравственность, общение, темперамент, конфликт. Охарактеризовать категории этики, перечислить виды темперамента, формы общения, виды конфликтов. Допускает ошибки даже в произношении слов и понятий. Ответы не осмыслены.

фообщения, виды конфликтов. Допускает ошибки даже в произношении сло

Составитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.Ю. Лебедева

 (подпись)

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2015 г.