**Вопросы для дифференцированного зачета**

1. Что изучает дисциплина «основы культуры профессионального общения»?
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. Охарактеризуйте правила кодекса профессиональной этики

 парикмахера?

 9. Дайте определение понятию «коллектив».

 10. Охарактеризуйте морально-психологический климат в коллективе?

 11. Перечислите правила служебного этикета.

 12. Роль руководителя в создании благоприятной атмосферы в коллективе.

1. Охарактеризуйте правила культуры телефонного общения.
2. Дайте определение понятию «поведение».
3. Охарактеризуйте внутреннюю и внешнюю культуру человека.
4. Что относится к хорошим манерам человека.
5. Что относится к дурным манерам человека.
6. Охарактеризуйте нравственные качества профессионального
7. Поведения закройщика: тактичность, вежливость, корректность.
8. Назовите простые приемы саморегуляции поведения в процессе

 межличностного общения?

 21. Что изучает наука психология?

 22. Охарактеризуйте формы многообразия психики человека.

 23. Дайте определение понятию «темперамент»?

 24. Перечислите типы темперамента?

 25. Дайте психологическую характеристику каждому типу

 темперамента?

 26. С чем сравнивали темперамент древние китайцы,

 академик –физиолог Павлов, немецкий психиатр Кречмер,

 психолог Юнг?

 27. Кто такие экстраверты и интраверты.

 28. Дайте определение понятию «характер»?

 29. Охарактеризуйте структуру характера?

 30. Охарактеризуйте психотипы клиентов?

 31. Охарактеризуйте правила культуры в одежде?

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

 33. Назовите компоненты, составляющие имиджа делового человека?

 34. Роль цвета в одежде.

 35. Дайте определение понятию «общение».

 36. Охарактеризуйте формы общения?

 37. Назовите выразительные средства общения?

 38. Охарактеризуйте невербальные средства общения: жест,

 интонация, взгляд, мимика, поза.

 39. Опишите приемы эффективного общения?

 40. Назовите этапы построения деловой беседы?

 41. Что входит в структуру деловой беседы?

 42. Перечислите правила речевого этикета?

 43. Какие существуют правила для ответов на вопросы?

 44. Охарактеризуйте группы аргументов, влияющих на эффективность

общения.

 45. Раскройте содержание понятия «конфликт».

 46. Назовите виды конфликтов в сфере обслуживания?

 47. Перечислите причина конфликтных ситуаций в сфере

 обслуживания?

48. Охарактеризуйте способы разрешения конфликтов в сфере

 обслуживания?

 49. Какие правила поведения в конфликтной ситуации вы можете взять

 себе на «вооружение»?

50. Что запрещено в конфликте?

 ***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 клиентами, старается избегать конфликтных ситуаций, используя правила культуры общения при обслуживании клиентов ;

*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.

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

 (подпись)

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

**Приложение Е**