

Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Приморский индустриальный колледж»

СОГЛАСОВАНО  
Руководитель МО  
профессиональных  
дисциплин

« 08 » *И.В. Мироненко* 2020 г.



УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УПР

« *Е.Н. Золотарева* »

2020 г.

**КОМПЛЕКТ**

**контрольно-оценочных средств  
для оценки результатов освоения учебной дисциплины  
ОП.02 Основы культуры профессионального общения**

для профессии социально-экономического профиля  
43.01.02 «Парикмахер»  
на базе основного общего образования  
с получением среднего общего образования

г. Арсеньев

## **1. Общие положения**

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Основы культуры профессионального общения».

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета. КОС разработаны на основании положений:

- основной профессиональной образовательной программы по профессии 43.01.02 Парикмахер
- программы учебной дисциплины Основы культуры профессионального общения.

## **2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке**

Результаты обучения

освоенные 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.

усвоенные знания:

- правила обслуживания населения;
- основы профессиональной этики;
- эстетику внешнего облика парикмахера;
- психологические особенности делового общения и его специфику 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
У1. соблюдать правила профессиональной этики;	оценка на практическом занятии	
У 2. применять различные средства, техники и оценка на приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	оценка на практическом занятии	
У 3. использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	оценка на практическом занятии	Контрольная работа
У 4. определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.	оценка на практическом занятии	тестирование
З 1 правила обслуживания населения;	оценка на практическом занятии	
З 2. основы профессиональной этики;	оценка на практическом занятии	тестирование
З 3. эстетику внешнего облика парикмахера;	оценка на практическом занятии	
З 4. психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера;	оценка на практическом занятии	
З 5. механизмы взаимопонимания в общении;	оценка на практическом занятии	
З 6. техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	оценка на практическом занятии	
З 7. источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.	оценка на практическом занятии	тестирование

#### 4. Структура контрольного задания

##### 4.1. Текущий контроль

**Контрольная работа № 1** - ответить на вопросы в письменной форме

1. Раскройте сущность психологической науки?

2. Определите значение познавательных процессов в жизни человека?
3. Дайте характеристику;
  - 1) ощущениям; 2) восприятию; 3) памяти; 4) воображению; 5) мышлению.
4. Определите, какие познавательные процессы (их виды, свойства) и почему не обходимы в вашей будущей профессиональной деятельности?
5. Сформулируйте условия, необходимые для возникновения и поддержания произвольного и не произвольного внимания?
6. Сравните понятия «индивидуальность» и «личность»?
7. Как организовать пространство для эффективного общения?
8. Какие стадии конфликта вы знаете?
9. Опишите стратегии поведения в конфликтной ситуации?

Время на подготовку и выполнение: 60 мин.

**Контрольная работа № 2 - выбрать верные ответы:**

1. Существует ли однозначное определение категории «общение»?
  - да
  - нет
2. Какими средствами воздействуют друг на друга участники общения?
  - язык,
  - речь,
  - знаки,
  - слухи,
  - традиции,
  - нравы
3. Темперамент человека - это:
  - совокупность врожденных психофизиологических свойств человека, конституция;
  - энергичность, сила эмоционального реагирования;
  - набор моделей поведения в различных жизненных ситуациях.
4. Что такое характер человека?

- совокупность убеждений, предпочтений и ценностных ориентаций личности;
- совокупность врожденных психофизиологических свойств, обуславливающая специфику поведенческого реагирования в межличностных и социальных отношениях;
- совокупность относительно устойчивых приобретенных качеств, проявляющихся в привычных формах поведения.

5. Назовите основные намерения собеседников в деловом общении?

Исключите два лишних утверждения

- Дать или получить информацию,
- договориться,
- убедить
- организовать,
- обмануть,
- получить выгоду

6. Каковы конечные цели делового общения?

Подчеркните правильные:

- Взаимопонимание,
- деньги,
- дело,
- деятельность,
- результат,
- продуктивное сотрудничество,
- сопереживание,
- собеседование,
- переговоры,
- заседание

7. Виды делового общения:

Подчеркните правильные:

- говорить,

- читать,
- писать,
- слушать,
- вести переговоры,
- применять приемы психотехники,
- улыбаться,
- убеждать,
- критиковать.

8. Отберите из названного ниже перечня 9 основных форм делового общения

- деловая беседа,
- деловые совещания,
- деловые переговоры,
- публичные выступления,
- устные и письменные распоряжения,
- телефонные беседы,
- деловая корреспонденция,
- критика,
- информирование сотрудников,
- знаясь с сослуживцем,
- знакомиться со всеми,
- отвечать на вопросы,
- спрашивать, интересоваться,
- говорить об интересах,
- слушать новости.

#### **4.2. Практические работы**

##### **Практическая работа № 1 «Приемы коммуникации»**

**Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию.**

Что такое взаимодействие?

Что такое межличностные отношения?

Какие элементы включают в себя межличностные отношения?

Что такое коммуникативная компетентность?

### **Задания для практического занятия**

Провести беседу с любым человеком и проанализировать, отвечая на следующие вопросы: (получилось установить контакт с человеком?

По каким признакам вы это определили?

Как это вам удалось (не удалось) сделать?

Что интересного и необычного вы заметили во время беседы с человеком?)

### **Инструкция по выполнению практической работы**

1. Изучить дополнительные источники по теме.

2. Выбрать собеседника. Провести с ним беседу (тема на выбор).

3. Проанализировать результаты беседы, отвечая на вопросы (получилось установить контакт с человеком? По каким признакам вы это определили?

Как это вам удалось (не удалось) сделать? Что интересного и необычного вы заметили во время беседы с человеком?)

### **Выводы. Методика анализа результатов, полученных в ходе практической работы:**

1. Какие цели и задачи беседы ставили первоначально? Что получилось в итоге?

2. Поняли вы друг друга? Были ли затруднения в процессе беседы? Какие (если да)?

3. Было ли интересно общаться с человеком? А собеседнику с вами? Как вы это поняли?

4. Что получилось хорошо (плохо)?

5. Сделайте выводы.

**Практическая работа № 2 «Позиции личности в общении» Ролевая игра** Большинство людей постоянно сталкиваются с различными проблемами производственного или личного характера. Вам предлагается решить проблемы сегодня.

Каждый участник формулирует такие проблемы и записывает свои проблемы на листке бумаги. Затем все комкают листки и выкидывают их в корзину. После того, как все бумажки собраны, образуйте группы из двух человек. По одному человеку из группы вынимают записки из корзины. Так у каждой группы появляется «вытянутая» проблема, группе дается 3-5 минут, чтобы записать и обсудить возможные ее решения.

Затем каждая группа излагает свою проблему и оглашает решения. Остальные участники игры могут сделать добавления по поводу новых предложений.

### **Практическая работа № 3 «Приемы организации продуктивного взаимодействия»**

Общение с клиентом. Общение - это основное и важное средство для установления доверительных отношений мастера с клиентом. Развивая этот навык, парикмахер начинает лучше понимать пожелания клиента и то, как их удовлетворить. Дополните недостающие пункты:

О чем с клиентом не говорят:

1. О религии;
2. О личной жизни мастера;
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. Об отношениях в коллективе салона;
6. \_\_\_\_\_

### **Практическая работа № 4 «Приемы прогнозирования межличностного восприятия»**

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Определите роль социальной перцепции в процессе взаимопонимания.
2. Охарактеризуйте эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия.



3. Что такое каузальная атрибуция? Какие виды и ошибки каузальной атрибуции вы знаете?

4. Что такое стереотипы? Какова их роль в понимании в процессе общения?

#### **Задания для практического занятия.**

1. Повторить материалы лекции. Ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.

2. Выполнить в тетрадях тестовое задание.

3. Дополнение словаря понятиями: восприятие, стереотипы, эффект ореола, эффект стереотипизации, каузальная атрибуция.

#### **Практическая работа № 5 «Тип темперамента»**

Задания для практического занятия.

1. Ответьте на вопросы теста «Тип темперамента».

2. Полученные результаты отразите в «Круге Айзенка», обозначьте тип, к которому относитесь вы.

3. Повторите материалы лекций.

4. Ответьте на вопросы:

- Какие виды работ предпочтительны для холериков (флегматиков, сангвиников, меланхоликов)?

- В каких жизненных ситуациях темперамент раскрывается наиболее полно?

- Какие типы темперамента психологически совместимы и почему?

#### **Практическая работа № 6 «Самодиагностика»**

Задания для практического занятия

1. Самоанализ по (Методике «Изучение способности к самоуправлению в общении», методика «диагностика доброжелательности (Шкала Кэмпбелла)» Тест аудиал, визуал, кинестетик (диагностика доминирующей перцептивной модальности С. Ефремцева / методика на восприятие).

2. Работа со словарем (эмпатия, рефлексия, идентификация, аттракция).
3. Конспект в тетради по теме: «Способы воздействия на собеседника» (заражение, внушение, подражание, убеждение)

4. Проведите самоанализ навыков взаимодействия с разными людьми.

### **Практическая работа № 7 «Умеете ли вы излагать свои мысли»**

Задания для практического занятия

1. Ответьте на вопросы теста «Умеете ли вы излагать свои мысли».
2. Повторите материалы лекций.
3. Ответьте на вопросы: - Какова роль речевого этикета в вашей профессии? - Почему по речи составляют впечатление об общей культуре человека?
4. Подготовьте сообщение на свободную тему на 3 минуты с соблюдением правил культуры речи. Выступите перед аудиторией.
5. Выполните задания:

Задание 1. Расставьте ударение в словах: Апартаменты, баловать, валовой, газированный, кухонный, соболезнавание, тошнота, центнер, эксперт, языковой барьер, планер, наговор, плесневеть, маркетинг, новорожденный, овен, неумолчный.

Задание 2. 2.1. Прокомментируйте ошибки в выражениях: криминальное преступление, свободная вакансия, прејскурант цен, памятный сувенир, будущие перспективы, смелый риск, первая премьера, моя автобиография, первое боевое крещение, хронометраж времени.

2.2. Устраните многословие в выражениях: каждая минута времени, отступить назад, в декабре месяце, впервые познакомиться, завещать в наследство, в летний период времени, ошибочное заблуждение.

2.3. Объясните значения слов-паронимов и придумайте обороты со словами: сравнивать и сравнить; надевать и одевать; эффектный и эффективный; экономный и экономичный; невежа и невежда; ванна и ванная; одинарный и ординарный; апробировать и опробовать; представить и предоставить; акционерный и акционерский; планировка и планирование;

абонент и абонемент; хозяйничать и хозяйствовать; адресат и адресант; парламентар и парламентарий.

2.4. Объясните значение слов: импортировать, приоритет, гармонировать, конфиденциально, пролонгация, легитимность, адекватный, консенсус, менталитет, реноме, дивиденд, плебисцит.

### **Практическая работа № 8 «Эмоциональная чувствительность»**

Задания для практического занятия

1. Ответьте на вопросы теста «Эмоциональная чувствительность».
2. Повторите материалы лекций.
3. Ответьте на вопросы:
  - Что такое эмоции? В чем состоит отличие эмоций от чувств?
  - Всегда ли эмоциональная реакция соответствует воздействию? В чем причины возможного соответствия или несоответствия? Приведите примеры.

**Практическая работа № 9 «Невербальное общение»** Задания для практического занятия:

1. Повторить лекционный материал. Ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.
2. Дополнить словарь понятиями (проксемика, просодика, экстралингвистика, такесика, кинесика).
3. Сделать конспект в рабочей тетради на тему: «Особенности невербальных средств общения в разных странах». Привести примеры.

### **Итоговый контроль Вопросы к зачету:**

1. Как возникли и что выражают термины «этика» и «мораль»?
2. Что такое добро и зло?
3. Сформулируйте «золотое» правило нравственности?
4. Какие основные элементы входят в понятие «культура делового общения»?
5. Что означает понятие «профессиональная этика»?
6. Что означает понятие «нравственные требования»?

7. Познавательные процессы (их виды, свойства) необходимые в вашей будущей профессиональной деятельности.

8. Охарактеризуйте средства вербального и невербального общения.

9. Правила ведения деловой беседы.

10. Основные требования к речи. Их характеристики.

11. Правила составления деловых писем.

12. Типы темперамента и их основные черты.

13. Элементы речевого этикета.

14. Приемы организации продуктивного взаимодействия.

Время на подготовку и выполнение: 45 мин.

**Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых в аттестации:** распечатанный комплект дидактических материалов.

Итоговое тестирование (дифференцированный зачет) требует наличия:

- рабочее место преподавателя;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- комплект учебно-методической документации;

Основные источники:

1. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения – Санкт-Петербург: Лань, 2020
2. Шеламова, Г.М. Психология и этика профессиональной деятельности - Москва: ОИЦ Академия, 2020