

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

РАССМОТРЕНО
на заседании методического объединения
укрупненных групп
43.00.00 «Сервис и туризм»
Протокол № 5 от 25.05.2022 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор
_____ Н.В. Кандаурова
« ____ » _____ 2022 г.

РЕКОМЕНДОВАНО
Методическим советом СМК
Протокол № 5 от 27.05.2022 г.

**КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ К
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

ФОРМА ПРОВЕДЕНИЯ – ЗАЧЕТ

Дисциплина: Профессиональная этика

Форма обучения: очная

Курс: 4

Специальности: 43.02.12 Технология эстетических услуг

Разработчики:

Преподаватель _____ Старикова Г.А.

Ставрополь, 2022

1. Общие положения

Контрольно-измерительные материалы предназначены для контроля и оценки образовательных и профессиональных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Профессиональная этика»

КИМ включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме зачета.

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

<i>ОК, ПК, ЛР</i>	<i>Освоенные умения</i>	<i>Усвоенные знания</i>
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 08 ОК 09 ОК 10 ОК 11 ПК 1.1. ПК 2.1 ПК 3.1 ПК 3.4. ЛР 7 ЛР 8 ЛР 13	- применять знания по профэтике при освоении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности.	- историю профэтики; - место эстетики в системе современного философского и научного знания; - основные категории профэтики; - сущность и эстетические основы художественной деятельности, основные этапы художественного творчества; - понятие «профэтика», характеристику ее видов;

3. Измерительные материалы для оценивания результатов освоения учебной дисциплины

3.1. Задания для проведения зачета

Форма зачета – устная по вопросам

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания: ауд. 407. Кабинет обществознания; истории; основ философии; истории и основ философии; гуманитарных и социально-экономических дисциплин; гуманитарных и социальных дисциплин; психологии; социальной психологии; эстетики.
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин
3. Источники информации, разрешенные к использованию на зачете, оборудование: канцелярские принадлежности (ручка, карандаши).

Разрешенных источников информации по данной дисциплине не предусмотрено.

Перечень теоретических вопросов

1. Предмет и задачи делового общения. Понятие делового общения.
2. Определение общения. Формы и виды общения. Основные функции общения.
3. Структура и средства общения. Стили общения.
4. Характеристика перцептивной, коммуникативной, интерактивной сторон общения.
5. Коммуникативная сторона общения. Вербальные и невербальные средства общения.
6. Основные элементы процесса коммуникации. Коммуникативные барьеры.
7. Понятие социальная перцепция. Функции и механизмы социальной перцепции. Ошибки межличностного восприятия.
8. Проблема восприятия человека человеком. Эффекты межличностного восприятия.
9. Интерактивная сторона общения. Стратегия взаимодействия как способ объединения индивидуальных усилий людей в ходе совместной деятельности.
10. Типы взаимодействий: кооперация и конкуренция.
11. Типы взаимодействий по Э. Берну (ребёнок-взрослый-родитель). Треугольник Карпмана.
12. Основные стили общения.
13. Механизмы воздействия в процессе общения.
14. Определение делового общения. Специфика делового общения. Основные виды делового общения.
15. Понятие деловой беседы, ее основные функции. Классификация деловых бесед.
16. Психологические приемы влияния на партнера. Личность и основные проблемы межличностного общения.
17. Поведение человека в организации и типы сотрудников.
18. Основные характеристики коллектива, его формирования и стиля управления. Мышление руководителя и принятие решения.
19. Способы создания благоприятного психологического климата в процессе общения.
20. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед.
21. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы.

22. Переговоры как вид делового общения. Психологические особенности деловых переговоров. Типы переговоров.
23. Поведенческие аспекты в деловых переговорах.
24. Общая характеристика основных этапов переговорного процесса. Тактика и стратегия подготовки и проведения переговоров.
25. Национальные особенности ведения переговоров.
26. Постановка вопросов и техника ответов на них. Критика оппонентов.
27. Умение слушать как составной компонент эффективного общения. Понятие слушания. Виды слушания и их характеристика.
28. Типичные ошибки слушания.
29. Этапы и правила эффективного слушания. Развитие умения слушать.
30. Способы создания благоприятного психологического климата в процессе общения.
31. Психологические типы людей и их проявления в работе, бизнесе, общении.
32. Типология темперамента. Характеристика психосоциотипов.
33. Поведение человека в организации и типы сотрудников. Детерминация поведения.
34. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Феномен личного влияния. Феномен обратной связи в межличностном общении.
35. Мышление руководителя и принятие решения. Теории и типы лидерства.
36. Общая характеристика невербальных средств общения.
37. Кинесические аспекты невербальных средств общения. Влияние организации пространства в межличностном общении.
38. Национальные особенности невербального общения.
39. Акустические средства невербального общения.
40. Этика и этикет делового общения.
41. Этикет письменного делового общения.
42. Этикет телефонного разговора.
43. Понятие спора. Общая характеристика основных видов спора.
44. Правила и принципы ведения различных видов спора.
45. Речевые тактики общения: понимающее общение, директивное общение.
46. Аргументация речи. Правила ведения диалога. Убеждение собеседника. Критика оппонентов
47. Комплимент как средство повышения эффективности делового общения.
48. Общая характеристика различных видов манипуляций в процессе взаимодействия. Способы ухода от манипулятивного влияния.
49. Эго-состояния клиента и их использование в общении.
50. Понятие конфликта. Виды, структура конфликта.

51. Стадии протекания конфликтов. Общение в конфликте.
52. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
53. Управление конфликтом. Регуляция эмоционального состояния.
54. Понятие имиджа. Основные компоненты имиджа.

Индивидуальный имидж.

55. Технологии построения имиджа. Внешнее впечатление.
56. Каковы основные причины возникновения конфликтов в процессе коммуникации.
57. Перечислите основные требования, предъявляемые к поведению делового человека в конфликтной ситуации.
58. Понятие имиджа. Функции имиджа. Основные компоненты имиджа.
59. Индивидуальный имидж. Технологии построения имиджа. Внешнее впечатление.
60. Корпоративный имидж. Благоприятный и нейтральный имидж фирмы.
61. Требования к одежде и внешнему виду делового человека.
62. Речевой имидж делового человека.

Критерии оценивания заданий

«Зачтено» за полностью, правильно выполненное задание.

«Не зачтено» задание не выполнено, или при выполнении допущены грубые ошибки.