

Министерство образования и науки Алтайского края  
КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства»

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА**

**(общеразвивающая)**

**«ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА»**

Барнаул 2021

Согласовано

Зам. директора по ДО

*И* Л.В. Иванютина

«18» марта 2021г.

Утверждаю

Директор КГБПОУ «ААГ»

*В.Ф.* В.Ф. Косинова

«18» марта 2021г.



Рассмотрена на заседании

ПЦК социогуманитарных дисциплин

*С.В.* С.В. Щербакова

«18» марта 2021г.

Руководитель  
программы:

Легкая Екатерина Олеговна, преподаватель

Составители  
программы

Легкая Екатерина Олеговна, преподаватель

## СОДЕРЖАНИЕ

1 Общая характеристика программы.....	4
2 Содержание программы.....	6
3 Оценка результатов освоения программы.....	13
4 Организационно-педагогические условия реализации программы.....	16
5 Оценочные материалы .....	17

# 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

## 1.1 Пояснительная записка

Настоящая программа представляет собой совокупность требований, обязательных при реализации программы дополнительного профессионального образования «Основы делового этикета».

В современном обществе практически никакие официальные, дипломатические, политические, культурные, экономические и прочие отношения не могут быть свободны от норм этикета.

Знания делового этикета – необходимое профессиональное качество, которое надо приобретать и постоянно совершенствовать.

Необходимо помнить, что в деловых отношениях мелочей нет. Одежда, поведение делового человека - это его визитная карточка.

Программа разработана в соответствии с:

-Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Приказом Министерства Просвещения РФ № 196 от 9 ноября 2018 года «Об утверждении порядка организации и осуществлении образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам».

Программа включает пояснительную записку, основные требования к результатам освоения содержания программы, учебный план, календарный учебный график, содержание разделов программ с кратким описанием тематики, оценку результатов освоения программы, условия реализации программы, формы аттестации и оценочные материалы для обучающихся.

## 1.2. Цель реализации программы

Формирование знаний и развитие творческих способностей детей и взрослых в области делового этикета и удовлетворение их индивидуальных потребностей в интеллектуальном и эстетическом совершенствовании.

## 1.3 Планируемые результаты обучения

**Программа направлена на формирование и развитие следующих компетенций:**

Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

#### **1.4. Категория обучающихся и требования к уровню подготовки поступающего на обучение**

К освоению программы допускаются любые лица без предъявления требований к уровню образования.

#### **1.5. Форма обучения**

Очная форма обучения с частичным применением дистанционных образовательных технологий.

#### **1.6. Трудоемкость программы**

Максимальная учебная нагрузка – 26 часов;

самостоятельное обучение – 6 часов;

обязательная аудиторная работа – 20 часов.

#### **1.7 Выдаваемый документ**

Лица, освоившие образовательную программу и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают сертификат.

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

### 2.1 УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						
	Максимальная	в том числе					
		Самостоя- тельная ра- бота	Аудитор- *	из них			
				Лекции	Лабора- торные	Практи- ческие занятия	Формы контроля
1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Раздел 1 Понятие делового этикета, теоретические основы</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	-	-	
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>1</b>			<b>ДЗ<sup>1</sup></b>
<b>Раздел 2 Требования делового этикета к имиджу делового человека.</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	-	<b>5</b>	
<b>Итоговая аттестация</b>	<b>1</b>		<b>1</b>			<b>1</b>	<b>ДЗ<sup>1</sup></b>
<b>Всего:</b>	<b>26</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	

\*) Возможность проведения аудиторных занятий с частичным применением дистанционных образовательных технологий.

<sup>1</sup> Дифференцированный зачет.

### 2.2 УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						
	Максимальная	в том числе					
		Самостоя- тельная ра- бота	Аудитор- *	из них			
				Лекции	Лабора- торные	Практи- ческие занятия	Формы контроля
1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Раздел 1 Понятие делового этикета, теоретические основы</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	-	-	
Тема 1.1 Понятие этикета и этики. История делового этикета.	4	2	2	2	-	-	
Тема 1.2 Деловой этикет: основные принципы и понятия	3	2	1	1	-	-	
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>1</b>			<b>ДЗ<sup>1</sup></b>

<b>Раздел 2 Требования делового этикета к имиджу делового человека.</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	
Тема 2.1 Имидж делового человека. Требования делового этикета к внешнему виду	4	-	4	2	-	2	ПЗ <sup>2</sup>
Тема 2.2 Установление контакта. Речевой этикет Вербальный имидж.	3	1	2	2	-	-	
Тема 2.3. Виды делового общения. Дистанционное общение	4	-	4	2	-	2	ПЗ <sup>2</sup>
Тема 2.4 Этикет в государственном учреждении и социальной сфере	3	-	3	2	-	1	ПЗ <sup>2</sup>
Тема 2.5 Культура поведения в общественных местах. Столовый этикет.	2	1	1	2	-	-	
<b>Итоговая аттестация</b>	<b>1</b>		<b>1</b>			<b>1</b>	<b>ДЗ<sup>1</sup></b>
<b>Всего:</b>	<b>26</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	

\*) Возможность проведения аудиторных занятий с частичным применением дистанционных образовательных технологий.

<sup>1</sup> Дифференцированный зачет.

<sup>2</sup> Практическое занятие.

### 2.3 КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Период обучения <sup>1</sup>	Наименование раздела, темы
Первый день	<b>Раздел 1 Понятие делового этикета, теоретические основы</b>
	Тема 1.1 Понятие этикета и этики. История развития делового этикета
Второй день	<b>Раздел 1 Понятие делового этикета, теоретические основы</b>
	Тема 1.2 Деловой этикет: основные принципы и понятия Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет.
Третий день	<b>Раздел 2 Требования делового этикета к имиджу делового человека.</b>
	Тема 2.1 Имидж делового человека. Требования делового этикета к внешнему виду
Четвертый день	<b>Раздел 2 Требования делового этикета к имиджу делового человека.</b>
	Практическое занятие №1 Внешний вид деловой женщины.
Пятый день	<b>Раздел 2 Требования делового этикета к имиджу делового человека.</b>
	Тема 2.2 Установление контакта. Речевой этикет Вербальный имидж.

	<b>Раздел 2 Требования делового этикета к имиджу делового человека.</b>
Шестой день	Тема 2.3. Виды делового общения. Дистанционное общение
	<b>Раздел 2 Требования делового этикета к имиджу делового человека.</b>
Седьмой день	Практическое занятие №2 Деловое общение
	<b>Раздел 2 Требования делового этикета к имиджу делового человека.</b>
Восьмой день	Тема 2.4 Этикет в государственном учреждении и социальной сфере
	<b>Раздел 2 Требования делового этикета к имиджу делового человека.</b>
Девятый день	Практическое занятие № 3 Этические требования к облику работника социальной сферы
	<b>Раздел 2 Требования делового этикета к имиджу делового человека.</b>
Десятый день	Тема 2.5 Культура поведения в общественных местах. Столовый этикет.
	Итоговая аттестация: дифференцированный зачет.

<sup>1)</sup>Даты обучения будут определены при наборе группы на обучение.

## **2.4 Рабочая программа раздела 1 «Понятие делового этикета, теоретические основы»**

**Цель:** Формирование и развитие творческих способностей, обучающихся в области делового этикета и удовлетворение их индивидуальных потребностей в интеллектуальном и эстетическом совершенствовании.

### **Задачи:**

- изучить историю становления и развития этикетных норм и правил поведения;
- раскрыть основные принципы современного этикета;
- осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

### **Требования к результатам освоения программы**

*В результате освоения программы обучающиеся должны:*

#### ***Обучающийся должен знать:***

1. Этические основы современного этикета, историю становления и развития этикетных норм и правил поведения;
2. Основные принципы современного этикета; беседы, переговоров, служебного, делового, телефонного совещания.

#### ***Обучающийся должен уметь:***

1. Пользоваться навыками позитивного общения в деловой и личной жизни и применять их в целях достижения успехов в профессиональной карьере.
2. Использовать полученные знания в профессиональной деятельности с учетом психологических основ для организации индивидуальной деятельности или коллективного взаимодействия.
3. Ставить и решать задачи в области своей профессиональной компетенции.

### Структура и содержание рабочей программы

Общая трудоемкость программы составляет 8 часов, из них внеаудиторная самостоятельная работа -4 часа.

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						
	Максимальная	в том числе					
		Самостоя- тельная ра- бота	Аудитор- ные	из них			
				Лекции	Лабора- торные	Практи- ческие занятия	Формы контроля
1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Раздел 1 Понятие делового этикета, теоретические основы</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	-	-	
Тема 1.1 Понятие этикета и этики. История делового этикета.	4	2	2	2	-	-	
Тема 1.2 Деловой этикет: основные принципы и понятия	3	2	1	1	-	-	
Промежуточная аттестация	1		1	1			ДЗ <sup>1</sup>
<b>Всего:</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	-		

\*) Возможность проведения аудиторных занятий с частичным применением дистанционных образовательных технологий.

<sup>1</sup> Дифференцированный зачет.

#### Раздел 1 Понятие делового этикета, теоретические основы

##### Тема 1.1 Понятие этикета и этики. История развития делового этикета

Понятие этики и этикета. Этикет в античном мире. Западная Европа (буржуазный этикет), придворный этикет, этикет в допетровской Руси, этикет времен Петра 1. Современный этикет.

*Самостоятельная работа обучающихся*

Составить вопросы История этикета. Этикетная атрибутика (или мир вещей в этикете)

##### Тема 1.2 Деловой этикет: основные принципы и понятия

Основные понятия и принципы делового этикета. Роль делового этикета в профессиональной деятельности человека.

*Самостоятельная работа обучающихся*

Написание эссе по теме «Задачи этикета. Типы этикетных ситуаций».

Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет.

## **Рабочая программа**

### **раздела 2 Требования делового этикета к имиджу делового человека.**

**Цель:** Формирование и развитие творческих способностей, обучающихся в области делового этикета и удовлетворение их индивидуальных потребностей в интеллектуальном и эстетическом совершенствовании.

#### **Задачи:**

- выявить методику правильного ведения деловой беседы, переговоров, служебного, делового, телефонного совещания.
- анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы;
- осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

#### **Требования к результатам освоения программы**

*В результате освоения программы обучающиеся должны:*

##### ***Обучающийся должен знать:***

- Основные принципы современного этикета;
- Особенности речевого этикета;
- Основные правила межличностного общения, факторы, определяющие имидж делового человека, эстетические требования к внешнему облику;
- Методику правильного ведения деловой беседы, переговоров, служебного, делового, телефонного совещания.

##### ***Обучающийся должен уметь:***

- Пользоваться навыками позитивного общения в деловой и личной жизни и применять их в целях достижения успехов в профессиональной карьере.
- Использовать полученные знания в профессиональной деятельности с учетом психологических основ для организации индивидуальной деятельности или коллективного взаимодействия.
- Ставить и решать задачи в области своей профессиональной компетенции.

#### **Структура и содержание рабочей программы**

Общая трудоемкость программы составляет 17 часов, из них внеаудиторная са-

мостоятельная работа -2 часа, практические занятия - 5 часов.

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						
	Максимальная	в том числе					
		Самостоя- тельная ра- бота	Аудитор- ная*	из них			
Лекции	Лабора- торные			Практи- ческие			
1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Раздел 2 Требования делового этикета к имиджу делового человека.</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	-	<b>5</b>	
Тема 2.1 Имидж делового человека. Требования делового этикета к внешнему виду	4	-	4	2	-	2	<b>ПЗ<sup>2</sup></b>
Тема 2.2 Установление контакта. Речевой этикет Вербальный имидж.	3	1	2	2	-	-	
Тема 2.3. Виды делового общения. Дистанционное общение	4	-	4	2	-	2	<b>ПЗ<sup>2</sup></b>
Тема 2.4 Этикет в государственном учреждении и социальной сфере	3	-	3	2	-	1	<b>ПЗ<sup>2</sup></b>
Тема 2.5 Культура поведения в общественных местах. Столовый этикет.	2	1	1	2	-	-	
<b>Итоговая аттестация</b>	<b>1</b>		<b>1</b>			<b>1</b>	<b>ДЗ<sup>1</sup></b>
<b>Всего:</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	

\*) Возможность проведения аудиторных занятий с частичным применением дистанционных образовательных технологий.

<sup>3</sup> Дифференцированный зачет.

<sup>4</sup> Практическое занятие.

## **Раздел 2 Требования делового этикета к имиджу делового человека.**

### **Тема 2.1 Имидж делового человека. Требования делового этикета к внешнему виду.**

Понятие имиджа. Факторы, влияющие на формирование имиджа: внешний вид и манеры поведения. Требования делового этикета к одежде. Кинетический имидж.

#### *Практическое занятие*

Внешний вид деловой женщины. Изобразите три имиджа делового человека на основе имеющихся знаний в этой области и собственных представлений об имидже.

### **Тема 2.2 Установление контакта. Речевой этикет Вербальный имидж.**

Первые минуты общения, рукопожатие, приветствия и представления, обращения на «ты» и «вы», правила дверей лифта и автомобиля. Понятие вербального имиджа.

*Самостоятельная работа обучающихся*

Составление таблицы виды этикета и их отличительные черты.

### **Тема 2.3. Виды делового общения. Дистанционное общение**

Виды делового общения. Беседа. Переговоры. Презентации. Служебные совещания. Этические нормы телефонного разговора. Основные правила. Пользование мобильным телефоном в общественных местах. Культура делового письма – общие требования. Правила общения по электронной почте.

*Практическое занятие*

Выполнение тестовых заданий «Деловое общение»

### **Тема 2.4 Этикет в государственном учреждении и социальной сфере**

Этические требования к облику работника социальной сферы. Кодекс этикета государственных служащих.

*Практическое занятие*

Этические требования к облику работника социальной сферы

*Самостоятельная работа обучающихся*

1. Подготовка конспекта или презентации по вопросу: особенности механической кулинарной обработки плодовых овощей, фруктов, яиц.

### **Тема 2.5 Культура поведения в общественных местах. Столовый этикет.**

Значение культуры поведения в общественных местах, ее актуальность, правила. Как вести себя за столом, культура еды, столовые приборы.

*Самостоятельная работа обучающихся*

Создание кроссвордов по темам: «Основные виды приемов», «Способы сервировки стола».

Итоговая аттестация: дифференцированный зачет.

### 3. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

#### 3.1 Формы аттестации

**Текущий контроль знаний**, обучающихся ведется на каждом занятии в форме педагогического наблюдения за правильностью выполнения изделий в ходе практической работы, соблюдения технологии изготовления изделия; успешность освоения материала проверяется в конце каждого занятия путем итогового обсуждения, анализа выполненных работ.

**Промежуточная аттестация** - оценка качества усвоения обучающимися содержания тем непосредственно по завершению их освоения, проводимая в форме дифференцированного зачета посредством тестирования или в иных формах, в соответствии с учебным планом.

**Итоговая аттестация** - процедура, проводимая с целью установления уровня знаний, обучающихся с учетом прогнозируемых результатов обучения и требований к результатам освоения образовательной программы, проводится в форме дифференцированного зачета.

#### 3.2. Оценка результатов освоения программы

Контроль и оценка результатов освоения программы осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

### 3.3. Оценка качества освоения программы

Оценка качества освоения программы осуществляется преподавателем в процессе оценки тестов, практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

#### Критерии оценки для теста:

Оценка	Критерии
«Отлично»	85 – 100 % правильных ответов
«Хорошо»	70 – 84 % правильных ответов
«Удовлетворительно»	55 – 69 % правильных ответов
«Неудовлетворительно»	< 55 % правильных ответов

#### Критерии оценки качества выполнения практического задания:

**Оценка «отлично»** выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил материал, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с практическими задачами и вопросами, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Работа оформляется аккуратно, в наиболее оптимальной для фиксации результатов форме;

**Оценка «хорошо»** выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, правильно применяет теоретические знания при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Могут быть неточности и небрежности в оформлении результатов работы;

**Оценка «удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач;

**Оценка «неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно, допущены ошибки, которые оказали существенное влияние на итоговые показатели.

#### Критерии оценки уровня освоения программы:

Отметка	Критерии оценки
Отлично	-Задания выполнены полностью и правильно в соответствии с поставленными вопросами.
Хорошо	-Задания выполнены с недочетами, но в соответствии с поставленными вопросами.
Удовлетворительно	-Задание выполнены с недочетами и не в соответствии с поставленными вопросами.
Неудовлетворительно	-Задание выполнены с ошибками и не в соответствии с поставленными вопросами.

## **Критерии оценки качества выполнения дифференцированного зачета.**

**Оценка «отлично»** ставится обучающемуся, который демонстрирует высокий уровень усвоения материала, предусмотренного программой; демонстрирует уровень знаний и умений, позволяющих решать типовые ситуационные задачи; владеет научной терминологией согласно темам; обоснованно, четко, полно излагает ответ; отвечает на дополнительные вопросы; обладает достаточно высоким уровнем информационно - коммуникативной культуры; при ответе на вопросы по зачетной теме не допускают ошибок и неточностей в изложении материала.

**Оценка «хорошо»** ставится обучающему, который показывает прочные знания материала, предусмотренного программой; допускает неточности в обоснованности ответа при решении типовых ситуационных задач; владеет научной терминологией согласно темам; отвечает на дополнительные вопросы; при ответе на вопросы по зачетной теме допускает неточности в изложении материала.

**Оценка «удовлетворительно»** ставится обучающемуся, который показывает знания только основного программного материала; в научной терминологии согласно темам допускает ошибки; допускает ошибки в обоснованности ответа при решении ситуационных задач; при ответе на дополнительные вопросы допускает неточности.

**Оценка «неудовлетворительно»** ставится обучающемуся, который: показывает фрагментарные знания основного программного материала; не владеет всей научной терминологией; демонстрирует обрывочные знания теории и практики по материалу; не могут решить знакомую проблемную ситуацию даже при помощи преподавателя.

## **Критерии оценки результатов внеаудиторной самостоятельной работы студента:**

- уровень освоения студентом учебного материала;
- умение использовать теоретические знания при выполнении практических работ;
- обоснованность, логичность и четкость изложения ответа;
- умение аргументировать ответ;
- оформление материала в соответствии с требованиями.

## 4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

### 4.1 Материально-технические условия

Наименование специализированных учебных помещений	Вид занятий	Наименование оборудование, программного обеспечения
Учебная аудитория	лекция	Персональный компьютер, с программным обеспечением Microsoft Office Power Point, мультимедиапроектор
	Практическое занятие	Раздаточный материал
	Итоговая аттестация	Билеты

### 4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение

*Основные источники:*

1. Деловой этикет : учеб. пособие / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2017. – 168 с.

2. Основы деловой культуры: учебное пособие / Е. А. Гранат; ФГБОУ ВО ИГМУ Минздрава России, Институт сестринского образования, Кафедра общеобразовательных дисциплин.– Иркутск: ИГМУ, 2017.– 56с.

*Дополнительные источники:*

1. Измайлова М.А. Деловое общение. [Текст]: Учебное пособие. /М.А. Измайлова – М.: ДАШКОВ И К, 2015.

### 4.3 Кадровые условия

Кадровое обеспечение программы осуществляется преподавателями ПЦК социогуманитарных дисциплин КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства», имеющими высшее профессиональное образование и стаж работы не менее 1 года.

## 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

### Задания для промежуточной аттестации

1. Изобразите три имиджа делового человека на основе имеющихся знаний в этой области и собственных представлений об имидже.
2. Выполнение тестовых заданий «Деловое общение»
3. Подготовить доклад и презентацию «Этические требования к облику работника социальной сферы».

### Задания к итоговой аттестации

Вам понадобится двойной листок, на котором по середине Вам необходимо написать зачет по дисциплине «Основы делового этикета», ФИО, группу и вариант. Зачет выполняется 45 минут и работы должны быть сданы!!!

#### Вариант 1.

#### 1. Кем был впервые введен термин «этика»?

- а) Цицероном
- б) Архимедом
- в) Аристотелем
- г) Сократом

#### 2. Сформулируйте «золотое правило» нравственности и объясните, почему его назвали «золотым»?

#### 3. Профессиональная этика – это...

- а) система этических ценностей, которые признаются человеком; регулируют поведение человека во всех сферах общественной жизни;
- б) совокупность нравственных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу;
- в) моральное осознание человеком своих действий, благодаря чему мы контролируем свои поступки и даем оценку своим действиям;
- г) совокупность положительных норм и требований нравственности; идеал, образец для подражания.

#### 4. Какие запреты в поведении парикмахера существуют при обслуживании клиента?

#### 5. Деловой этикет основывается на следующих принципах (исключите лишнее):

- а) универсализм и эффективность;
- б) этичность и удобство;
- в) принципиальность и беспрекословность;

- г) консерватизм и непринужденность;
- д) целесообразность и экономичность.

**6. Какие профессиональные моральные нормы нарушены в следующих случаях?**

- А) «Что же вы, дедушка, дожили до старости, а считать не научились?!» - сказала кассир покупателю.
- Б) «Я не желаю слушать ваши возражения. Мне нет дела до того, что Вы дома обнаружили дефект на рукаве. Была примерка, надо лучше смотреть на готовое изделие, а не собой в зеркале любоваться».
- а) предупредительность
  - б) корректность
  - в) тактичность
  - г) дипломатичность

**7. Из предложенных вариантов выберите правильные. Кто кого первым должен приветствовать в следующих парах:**

- А) старший а) младший
- Б) женщина б) мужчина
- В) подчиненный в) начальник
- Г) девушка г) пожилой мужчина

**8. Какое из перечисленных правил является нарушением норм культуры телефонного общения?**

- а) звонок на домашний телефон по служебным делам после 22 и до 8 часов (в выходные – до 10 часов утра);
- б) фраза в начале разговора, типа: «Это кто?», «Куда я попала?»;
- в) выполнение обещания перезвонить;
- г) прекращение инициации звонка после 5-го звукового сигнала.

**9. Наука о приспособлении должностных обязанностей, рабочих мест, оборудования и компьютерных программ для наиболее безопасного и эффективного труда работника называется:**

- а) коммуникация
- б) эргономика
- в) квалификация
- г) приспособление

**10. Соотнесите типы клиентов и рекомендации специалистов по выстраиванию общения с конкретным типом для работников индустрии красоты:**

- а) Любопытный клиент.
- б) Равнодушный клиент.
- в) Трусливый клиент
- г) Клиент, говорящий «нет».
- д) Клиент, говорящий «да»
- е) Клиент– «всезнайка».
- ж) Думающий клиент.
- з) Добродушный клиент.

и) Нахальный клиент.

А) Парикмахеру следует знать, что такой клиент очень осмотрителен, методичен в принятии решения о прическе (стрижке). Нужно быть готовым уделить ему достаточно времени и внимания, чтобы он получил полную информацию о проделанной работе. Парикмахер должен прислушиваться к малейшему замечанию своего клиента: перед ним возможно, постоянный клиент.

Б) Парикмахер должен добиться признания и понимания у клиента этого типа. Давление со стороны парикмахера отталкивает его. Логика и профессионализм – составляющие успеха парикмахера.

В) Такие клиенты редко слышат возражения. Лучше всего предоставить возможность такому клиенту самому объяснить достоинства прически (стрижки). Используем прием «включение в действие». Такому клиенту необходимо позволить выговориться, это польстит его самолюбию.

Г) Клиент этого типа хочет быть особенным, поэтому парикмахеру следует в дружеском тоне сообщить ему про благоприятные условия только для собого клиента. Чем ярче парикмахер «нарисует» образ, тем большее влияние окажет на клиента. Преимущества образа следует представить так, чтобы клиент просто не мог их опровергнуть.

Д) Задача парикмахера – восстановить у клиента уверенность в себе, вызвав к себе доверие с его стороны. Compliment, умеренный топ презентации – составляющие успеха. Чувство безопасности клиента, поддержка со стороны парикмахера подтолкнут клиента этого типа к взаимодействию, что позволит парикмахеру с наименьшими затратами объяснить основные выгоды стрижки.

Е) Задача парикмахера – устранить притворство клиента, иначе тот будет вести себя так вплоть до окончания работы, но в итоге будет возмущен (недоволен). Лучше всего спросить открыто, например: «Несмотря на ваше согласие, я чувствую ваше предубеждение. Нам необходимо открыто обсудит, почему вы в принципе недовольны?».

Ж) Задача парикмахера – не поддаваться плохому настроению клиента данного типа, а оставаться спокойным и уверенным в себе. Необходимо заинтересованно выслушать клиента и проявить готовность участия в решении его проблем.

### **11. К сильным аргументам относятся (исключите лишнее):**

а) доводы личного характера;

б) статистическая информация, собранная и обработанная профессионалами – статистиками;

в) точно установленные факты;

г) выводы, подтвержденные экспериментом;

д) законы, руководящие документы, уставы;

е) заключения экспертов;

ж) цитаты из авторитетных книг.

**12. Человек, включенный в систему общественных отношений, который формируется в общении, совместной деятельности и при этом приобретает социальные качества для самостоятельной деятельности, - это...**

- а) индивид
- б) индивидуальность
- в) личность
- г) все три определения

**13. Укажите особенности, которые характеризуют флегматический тип темперамента (несколько вариантов ответов):**

- а) повышенная активность;
- б) длительная работоспособность;
- в) энергичность;
- г) сосредоточенность внимания;
- д) вспыльчивость;
- е) молчаливость;
- ж) терпеливость;
- з) общительность;
- и) стойкие формы поведения;
- к) непоседливость;
- л) быстрая переключаемость;
- м) бедность движений.

**14. Какой тип темперамента преобладает у клиента с данными характеристиками: попытка клиента развлечь себя в очереди разговорами с другими, разглядывание стендов, людей и т.п. Стандартные фразы: «Мне нужен ваш совет...», «Я понимаю, ничего, могу подождать...» и т.п. Такой клиент любит поговорить о себе, может «заболтать» парикмахера и т.д.?**

- а) холерик
- б) флегматик
- в) сангвиник
- г) меланхолик

**15. Клиент салона с этим типом темперамента не вступает в контакт по собственной инициативе. На вопросы отвечает односложно. Это...**

- а) холерик
- б) флегматик
- в) сангвиник
- г) меланхолик

**16. Неповторимое индивидуальное сочетание или совокупность особенностей личности – это:**

- а) характер
- б) воля
- в) темперамент
- г) способности

**17. Какие волевые качества вы знаете и каким образом они проявляются в вашей будущей профессии?**

**18. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению (несколько вариантов ответов):**

- а) императивное
- б) интерактивное
- в) манипулятивное
- г) перцептивное
- д) диалогическое
- е) все ответы верны
- ж) все ответы не верны

**19. Диалог возможен при соблюдении ряда принципов (правил взаимоотношений):**

- а) принцип «здесь и сейчас»;
- б) принцип доверительности;
- в) принцип паритетности;
- г) принцип проблематизации;
- д) принцип персонифицирования.

Определите, какая из характеристик по смыслу подходит каждому из принципов:

- А) Доверие к намерениям партнера без оценки его личности.
- Б) Психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние.
- В) Общение направлено на общие проблемы и нерешенные вопросы.
- Г) Разговор необходимо вести от своего имени, без ссылки на чужое мнение; выражать свои чувства и желания.
- Д) Восприятие партнера как равного, имеющего права на собственное мнение и собственное решение.

**20. На какой вид невербального общения указывает данная характеристика: прикосновения в процессе общения – рукопожатие, поцелуй, трогание и пр.?**

- а) кинесика
- б) экстралингвистика
- в) паралингвистика
- г) такесика
- д) проксемика

**21. К какому виду относятся следующие жесты: руки сведены за спину, при этом одна сжимает другую; или человек, сидящий на стуле, вцепился руками в подлокотник?**

- а) жесты оценки
- б) жесты самоконтроля
- в) жесты доминирования
- г) жесты расположения

**22. Как следует читать следующую позу: скрещенные руки; посадка на стуле верхом – спинка стула является щитом, защитой; а так же когда человек сидит на стуле, закинув ногу на ногу или скрестив их?**

- а) открытая поза
- б) закрытая или защитная поза
- в) поза готовности
- г) данная поза не имеет никакого значения

**23. Процесс расшифровки смысла сообщений, установление активной обратной связи с говорящим, что позволяет устранить преграды, искажения в процессе общения и помогает понять смысл и содержание высказываний собеседника, называется:**

- а) неэффективное слушание
- б) эффективное слушание
- в) нерелексивное слушание
- г) релексивное слушание

**24. Соотнесите основные приемы релексивного слушания и их определения:**

- а) выяснение
  - б) отражение чувств
  - в) перефразирование
  - г) резюмирование
- А) слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника;
- Б) стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции);
- В) обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями;
- Г) пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

**25. В каких ситуациях эффективно использовать перефразирование (несколько вариантов ответов)?**

- а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;
- б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;
- в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;
- г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.

**26. Терпеливое, внимательное слушание проблем клиента – это прием:**

- а) «золотые слова»
- б) «зеркало отношений»
- в) «терпеливый слушатель»
- г) «поиск позитивного»

**27. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям?**

- а) конфликт

- б) внутриличностный конфликт
  - в) межличностный конфликт
  - г) межгрупповой конфликт
  - д) конфликт между группой и личностью
- А) Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.
- Б) Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.
- В) Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.
- Г) Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.
- Д) Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

**28. Конфликтогены – это слова, действия (бездействия), которые:**

- а) способствуют возникновению конфликта;
- б) препятствуют возникновению конфликта;
- в) помогают разрешить конфликт;
- г) все ответы верны.

**29. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» - это стратегия поведения:**

- а) компромисс
- б) сотрудничество
- в) избегание
- г) соперничество
- д) приспособление

**30. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументирования, выработать умения сдерживать свои эмоции?**

- а) компромисс
- б) сотрудничество
- в) избегание
- г) соперничество
- д) приспособление

Вариант 2.

**1. Сопоставьте определения и понятия:**

- а) этика
  - б) нравственность
  - в) мораль
- А) Наука, изучающая нравственность
- Б) Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения

В) Осмысление ценности не только самого себя, но и других

**2. Категория, которая выражается в признании моральных заслуг человека, в репутации; обязывает человека добросовестно трудиться, быть правдивым, справедливым, требовательным к себе, признавать свои ошибки, называется:**

- а) благородство
- б) добро
- в) достоинство
- г) честь

**3. Распределите составляющие алгоритма поведения продавца по отношению к покупателю по порядку:**

- а) выполнение просьбы покупателя: ответы на вопросы, подача товара, его упаковка и т.д.
- б) создание условий для того, чтобы расположить к себе покупателя;
- в) встреча покупателя;
- г) проявление активности, но не навязчивости в общении;
- д) убеждение покупателя в приобретении товара;
- е) выяснение потребностей покупателя и оказание помощи в выборе товара.

**4. Этикет – это...**

- а) наука о морали;
- б) манера поведения;
- в) общая культура.

**5. Соблюдение чувства меры в разговоре – это...**

- а) вежливость;
- б) дипломатичность;
- в) тактичность;
- г) предупредительность;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы не верны.

**6. Какое из обращений является полуофициальным в соответствии с речевым этикетом?**

- а) обращение по имени-отчеству и на «вы»;
- б) обращение по имени в полной форме как на «вы», так и на «ты»;
- в) обращение «господин»;
- г) обращение «сударь», «сударыня».

**7. Как ответить правильно при вызове по телефону отсутствующего в данное время сотрудника?**

- а) «Его нет»;
- б) «Его нет, не знаю где он. Может оставите номер вашего телефона?»
- в) «Его сейчас нет. Будет тогда-то. Может быть, ему что-нибудь передать?»
- г) «Алла Викторовна ещё не пришла с буфета».

**8. Относится ли интерьер рабочего помещения к области делового этикета?**

- а) да

- б) нет
- в) это одно и то же

**9. Перечислите требования дресс-кода, обязательные для соблюдения работником торговли.**

**10. Соотнесите типы покупателей и рекомендации специалистов по выстраиванию общения с конкретным типом для работников торговли:**

- а) Любопытный покупатель.
- б) Равнодушный покупатель.
- в) Трусливый покупатель.
- г) Покупатель, говорящий «нет».
- д) Покупатель, говорящий «да».
- е) Покупатель – «всезнайка».
- ж) Думающий покупатель.
- з) Добродушный покупатель.
- и) Нахальный покупатель.

А) Продавцу следует знать, что такой покупатель очень осмотрителен, методичен в принятии решения о покупке. Нужно быть готовым уделить ему достаточно времени и внимания, чтобы он получил полную информацию о товаре. Продавец должен прислушиваться к малейшему замечанию своего клиента: перед ним равный «коллега» и, возможно, постоянный покупатель.

Б) Продавец должен добиться признания и понимания у покупателя этого типа. Давление со стороны продавца отталкивает его. Логика и профессионализм – составляющие успеха продавца, и в то же время краткость и указание на наиболее значимые преимущества товара при его демонстрации.

В) Главная задача продавца – вежливо пробудить любопытство и внимание покупателя. При презентации товара достаточно кратко перечислить основные его преимущества, основываясь на конкретных фактах и цифрах. У покупателя должно сложиться впечатление, что продавец стремится к сотрудничеству, а не навязывает товар.

Г) Такие покупатели редко слышат возражения. Лучше всего предоставить возможность такому покупателю самому увидеть и объяснить достоинства товара. Используем прием «включение в действие». Такому клиенту необходимо позволить выговориться, это польстит его самолюбию.

Д) Основная задача продавца – предоставить полную и образную информацию о неповторимости товара, чтобы «вдохновить» покупателя на покупку. Желательно при проведении презентации товара включить покупателя в действие, чтобы он сам убедился в преимуществах покупаемого товара, сравнил его с каким-либо другим. Наилучшим завершением презентации будут комплимент или благодарность покупателю за его участие в процессе.

Е) Покупатель этого типа хочет быть особенным, поэтому продавцу следует в дружеском тоне сообщить ему про благоприятные условия только для данного покупателя, особого клиента. Чем ярче продавец «нарисует» образ, тем большее влияние окажет на клиента. Преимущества товара следует представить так, чтобы покупатель просто не мог их опровергнуть.

Ж) Задача продавца – восстановить у покупателя уверенность в себе, вызвав к себе доверие с его стороны. Комплимент, умеренный топ презентации – составляющие успеха. Чувство безопасности клиента, поддержка со стороны продавца подтолкнут покупателя этого типа к взаимодействию, что позволит продавцу с наименьшими затратами объяснить основные выгоды от приобретения товара.

З) Задача продавца – устранить притворство покупателя, иначе тот будет вести себя так вплоть до заключения сделки, но в итоге ничего не купит. Лучше всего спросить открыто, например: « Несмотря на ваше согласие, я чувствую ваше предубеждение. Нам необходимо открыто обсудить, почему вы в принципе не хотите покупать и скрываете это от меня?».

И) Задача продавца – не поддаваться плохому настроению покупателя данного типа, а оставаться спокойным и уверенным в себе. Необходимо заинтересованно выслушать покупателя и проявить готовность участия в решении его проблем.

**11. Довод, на котором основывается доказательство, называется:**

- а) закон
- б) домысел
- в) аргумент
- г) гипотеза

**12. Какой вид аргументов позволяет разоблачить, дискредитировать собеседника, использовавшего их?**

- а) сильные аргументы
- б) слабые аргументы
- в) несостоятельные аргументы
- г) все три вида аргументов

**13. Соотнесите схемы поведения покупателя и типы сенсорной типологии:**

- а) визуальный тип
- б) аудиальный тип
- в) кинестетический тип

А) оценка товара по своим тактильным ощущениям, либо по вкусу и запаху;  
Б) покупатель лучше воспринимает характеристику товара в устной, словесной форме;

В) покупателю такого типа лучше «один раз увидеть, чем сто раз услышать».

**14. К какому типу темперамента относятся данные определения: энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству?**

- а) холерик
- б) флегматик
- в) сангвиник
- г) меланхолик

**15. Покупателя с этим типом темперамента отличает испуганное выражение лица, он озирается по сторонам и не решается что-либо спросить.**

**Стандартные фразы: «Вы меня не обманываете?», «Пожалуйста, подскажите...». Кто это?**

- а) холерик
- б) флегматик
- в) сангвиник
- г) меланхолик

**16. У покупателя с преобладанием этого типа темперамента быстрая речь, быстрые порывистые движения, выразительная мимика. Стандартные фразы: «Опять очередь!», «Вы должны!», «Вы обязаны!», «Нельзя ли побыстрее, я опаздываю!» и т.д. нетерпение проявляется во всем. Это...**

- а) холерик
- б) флегматик
- в) сангвиник
- г) меланхолик

**17. Сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности, выраженное в умении преодолевать внутренние и внешние трудности при совершении целенаправленных действий и поступков, называется:**

- а) темперамент
- б) характер
- в) воля
- г) самообладание

**18.Согласны ли вы с определением: общение - сложный, многогранный процесс, который выступает как процесс взаимодействия двух и более людей, при котором происходит обмен информацией, взаимное влияние, сопереживание и взаимное понимание?**

- а) да
- б) нет

**19. При столкновении с каким типом манипулятора данная схема поведения наиболее эффективна: дать возможность покупателю «выпустить пар», высказаться, выслушать и ни в коем случае не ставить под сомнение его точку зрения и правоту; свою позицию изложить спокойно, уверенно, аргументировано (несколько вариантов ответов)?**

- а) диктатор
- б) калькулятор (вычислитель)
- в) тряпка (слабак)
- г) прилипала
- д) судья
- е) защитник
- ж) славный парень
- з) хулиган

**20. На возникновение какого барьера восприятия в общении указывает данная характеристика: невольное суждение о каждом человеке по себе;**

**ожидание от него такого поступка, какой совершили бы мы на его месте; как результат разочарование: «Я бы так никогда не поступил!»:**

- а) эстетический барьер
- б) барьер отрицательных эмоций
- в) барьер отрицательной установки
- г) барьер стереотипа
- д) барьер двойника
- е) барьер отношения

**21. «Кривая улыбка» (когда опущены уголки рта) свойственна людям:**

- а) сентиментальным
- б) скрывающим собственные намерения
- в) прикрывающимся веселостью при стремлении к отрицанию
- г) все ответы верны
- д) все ответы не верны.

**22. Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает:**

- а) превосходство
- б) партнерские отношения
- в) стремление к подчинению
- г) согласие на подчинение

**23. как называется пространственная зона или дистанция в общении с интервалом от 120 до 400 см?**

- а) интимная
- б) личная
- в) социальная
- г) общественная

**24. В каких случаях может быть эффективно «нерефлексивное слушание» (несколько вариантов ответов)?**

- а) у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать;
- б) другу (подруге) необходимо высказаться о наболевшем;
- в) подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя;
- г) коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей аттестации и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этим событиям.

**25. Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах: «Вашими основными идеями являются...»; «Если подвести итог сказанному, то...»; «Из сказанного можно сделать вывод...» Например: «Итак, вам сделать нарезку сервелата – 300 грамм, окорока – 250 грамм и грудинку – 400 грамм?»?**

- а) выяснение
- б) перефразирование
- в) резюмирование
- г) отражение чувств

**26. В результате применения приема «золотые слова»:**

- а) возникают положительные эмоции у собеседника;

- б) комплимент приносит пользу тому, кто его получил;
- в) комплимент приносит пользу тому, кто его сказал;
- г) возникает атмосфера уважения;
- д) происходит настрой на доверительную беседу, основанную на сотрудничестве;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы не верны.

**27. От какой из предложенных фраз напрямую зависит эффективность общения?**

- а) «Мне представляется данная модель костюма интересной...»
- б) «Сейчас я вам докажу, что продукт отличного качества...»
- в) «Я считаю, что этот цвет вам не к лицу...»
- г) «Сейчас вы сможете убедиться, что...»

**28. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:**

- а) многословие одного из партнеров;
- б) личностно-индивидуальные особенности партнера по общению;
- в) коммуникативные барьеры;
- г) бестактность и отсутствие желания трудиться;
- д) неумение (нежелание) контролировать свое эмоциональное состояние;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы не верны.

**29. Укажите позиции, которые соответствуют стратегии приспособления (несколько вариантов ответов):**

- а) правда на вашей стороне;
- б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;
- в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;
- г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;
- д) предмет разногласия не важен и случившееся не особо волнует.

**30. Чего нельзя допускать в условиях конфликта (несколько вариантов ответов)?**

- а) преувеличивать свои заслуги;
- б) обрушивать на партнера множество претензий;
- в) исходить из добрых намерений партнера;
- г) видеть все только со своей позиции;
- д) учитывать интересы партнера по общению;
- е) критически оценивать партнера.

Вариант 3.

**1. Из предложенных вариантов выберите правильные. Кто кого первым должен приветствовать в следующих парах:**

- А) старший а) младший
- Б) женщина б) мужчина

- В) подчиненный в) начальник
- Г) девушка г) пожилой мужчина

**2. Какое из перечисленных правил является нарушением норм культуры телефонного общения?**

- а) звонок на домашний телефон по служебным делам после 22 и до 8 часов (в выходные – до 10 часов утра);
- б) фраза в начале разговора, типа: «Это кто?», «Куда я попала?»;
- в) выполнение обещания перезвонить;
- г) прекращение инициации звонка после 5-го звукового сигнала.

**3. Наука о приспособлении должностных обязанностей, рабочих мест, оборудования и компьютерных программ для наиболее безопасного и эффективного труда работника называется:**

- а) коммуникация
- б) эргономика
- в) квалификация
- г) приспособление

**4. Соотнесите типы клиентов и рекомендации специалистов по выстраиванию общения с конкретным типом для работников индустрии красоты:**

- а) Любопытный клиент.
- б) Равнодушный клиент.
- в) Трусливый клиент
- г) Клиент, говорящий «нет».
- д) Клиент, говорящий «да»
- е) Клиент– «всезнайка».
- ж) Думающий клиент.
- з) Добродушный клиент.
- и) Нахальный клиент.

А) Парикмахеру следует знать, что такой клиент очень осмотрителен, методичен в принятии решения о прическе (стрижке). Нужно быть готовым уделить ему достаточно времени и внимания, чтобы он получил полную информацию о проделанной работе. Парикмахер должен прислушиваться к малейшему замечанию своего клиента: перед ним возможно, постоянный клиент.

Б) Парикмахер должен добиться признания и понимания у клиента этого типа. Давление со стороны парикмахера отталкивает его. Логика и профессионализм – составляющие успеха парикмахера.

В) Такие клиенты редко слышат возражения. Лучше всего предоставить возможность такому клиенту самому объяснить достоинства прически (стрижки). Используем прием «включение в действие». Такому клиенту необходимо позволить выговориться, это польстит его самолюбию.

Г) Клиент этого типа хочет быть особенным, поэтому парикмахеру следует в дружеском тоне сообщить ему про благоприятные условия только для собого клиента. Чем ярче парикмахер «нарисует» образ, тем большее влияние ока-

жет на клиента. Преимущества образа следует представить так, чтобы клиент просто не мог их опровергнуть.

Д) Задача парикмахера – восстановить у клиента уверенность в себе, вызвав к себе доверие с его стороны. Compliment, умеренный топ презентации – составляющие успеха. Чувство безопасности клиента, поддержка со стороны парикмахера подтолкнут клиента этого типа к взаимодействию, что позволит парикмахеру с наименьшими затратами объяснить основные выгоды стрижки.

Е) Задача парикмахера – устранить притворство клиента, иначе тот будет вести себя так вплоть до окончания работы, но в итоге будет возмущен (недоволен). Лучше всего спросить открыто, например: « Несмотря на ваше согласие, я чувствую ваше предубеждение. Нам необходимо открыто обсудить, почему вы в принципе недовольны?».

Ж) Задача парикмахера – не поддаваться плохому настроению клиента данного типа, а оставаться спокойным и уверенным в себе. Необходимо заинтересованно выслушать клиента и проявить готовность участия в решении его проблем.

**5. Довод, на котором основывается доказательство, называется:**

- а) закон
- б) домысел
- в) аргумент
- г) гипотеза

**6. Какой вид аргументов позволяет разоблачить, дискредитировать собеседника, использовавшего их?**

- а) сильные аргументы
- б) слабые аргументы
- в) несостоятельные аргументы
- г) все три вида аргументов

**7. Соотнесите схемы поведения покупателя и типы сенсорной типологии:**

- а) визуальный тип
- б) аудиальный тип
- в) кинестетический тип

А) оценка товара по своим тактильным ощущениям, либо по вкусу и запаху;

Б) покупатель лучше воспринимает характеристику товара в устной, словесной форме;

В) покупателю такого типа лучше «один раз увидеть, чем сто раз услышать».

**8. К какому типу темперамента относятся данные определения: энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству?**

- а) холерик
- б) флегматик
- в) сангвиник
- г) меланхолик

**9. Покупателя с этим типом темперамента отличает испуганное выражение лица, он озирается по сторонам и не решается что-либо спросить. Стандартные фразы: «Вы меня не обманываете?», «Пожалуйста, подскажите...». Кто это?**

- а) холерик
- б) флегматик
- в) сангвиник
- г) меланхолик

**10. Кем был впервые введен термин «этика»?**

- а) Цицероном
- б) Архимедом
- в) Аристотелем
- г) Сократом

**11. Сформулируйте «золотое правило» нравственности и объясните, почему его назвали «золотым»?**

**12. Профессиональная этика – это...**

- а) система этических ценностей, которые признаются человеком; регулируют поведение человека во всех сферах общественной жизни;
- б) совокупность нравственных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу;
- в) моральное осознание человеком своих действий, благодаря чему мы контролируем свои поступки и даем оценку своим действиям;
- г) совокупность положительных норм и требований нравственности; идеал, образец для подражания.

**13. Какие запреты в поведении парикмахера существуют при обслуживании клиента?**

**14. Деловой этикет основывается на следующих принципах (исключите лишнее):**

- а) универсализм и эффективность;
- б) этичность и удобство;
- в) принципиальность и беспрекословность;
- г) консерватизм и непринужденность;
- д) целесообразность и экономичность.

**15. Какие профессиональные моральные нормы нарушены в следующих случаях?**

А) «Что же вы, дедушка, дожили до старости, а считать не научились?!» - сказала кассир покупателю.

Б) «Я не желаю слушать ваши возражения. Мне нет дела до того, что Вы дома обнаружили дефект на рукаве. Была примерка, надо лучше смотреть на готовое изделие, а не собой в зеркале любоваться».

- а) предупредительность
- б) корректность
- в) тактичность
- г) дипломатичность

**16. На возникновение какого барьера восприятия в общении указывает данная характеристика: невольное суждение о каждом человеке по себе; ожидание от него такого поступка, какой совершили бы мы на его месте; как результат разочарование: «Я бы так никогда не поступил!»:**

- а) эстетический барьер
- б) барьер отрицательных эмоций
- в) барьер отрицательной установки
- г) барьер стереотипа
- д) барьер двойника
- е) барьер отношения

**17. «Кривая улыбка» (когда опущены уголки рта) свойственна людям:**

- а) сентиментальным
- б) скрывающим собственные намерения
- в) прикрывающимся веселостью при стремлении к отрицанию
- г) все ответы верны
- д) все ответы не верны.

**18. Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает:**

- а) превосходство
- б) партнерские отношения
- в) стремление к подчинению
- г) согласие на подчинение

**19. Как называется пространственная зона или дистанция в общении с интервалом от 120 до 400 см?**

- а) интимная
- б) личная
- в) социальная
- г) общественная

**20. В каких случаях может быть эффективно «нерефлексивное слушание» (несколько вариантов ответов)?**

- а) у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать;
- б) другу (подруге) необходимо высказаться о наболевшем;
- в) подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя;
- г) коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей аттестации и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этим событиям.

**21. В результате применения приема «золотые слова»:**

- а) возникают положительные эмоции у собеседника;
- б) комплимент приносит пользу тому, кто его получил;
- в) комплимент приносит пользу тому, кто его сказал;
- г) возникает атмосфера уважения;
- д) происходит настрой на доверительную беседу, основанную на сотрудничестве;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы не верны.

**22. От какой из предложенных фраз напрямую зависит эффективность общения?**

- а) «Мне представляется данная модель костюма интересной...»
- б) «Сейчас я вам докажу, что продукт отличного качества...»
- в) «Я считаю, что этот цвет вам не к лицу...»
- г) «Сейчас вы сможете убедиться, что...»

**23. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:**

- а) многословие одного из партнеров;
- б) личностно-индивидуальные особенности партнера по общению;
- в) коммуникативные барьеры;
- г) бестактность и отсутствие желания трудиться;
- д) неумение (нежелание) контролировать свое эмоциональное состояние;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы не верны.

**24. Укажите позиции, которые соответствуют стратегии приспособления (несколько вариантов ответов):**

- а) правда на вашей стороне;
- б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;
- в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;
- г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;
- д) предмет разногласия не важен и случившееся не особо волнует.

**25. Чего нельзя допускать в условиях конфликта (несколько вариантов ответов)?**

- а) преувеличивать свои заслуги;
- б) обрушивать на партнера множество претензий;
- в) исходить из добрых намерений партнера;
- г) видеть все только со своей позиции;
- д) учитывать интересы партнера по общению;
- е) критически оценивать партнера.

**26. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» - это стратегия поведения:**

- а) компромисс
- б) сотрудничество
- в) избегание
- г) соперничество
- д) приспособление

**27. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументирования, выработать умения сдерживать свои эмоции?**

- а) компромисс
- б) сотрудничество
- в) избегание
- г) соперничество

д) приспособление

**28. Сопоставьте определения и понятия:**

а) этика

б) нравственность

в) мораль

А) Наука, изучающая нравственность

Б) Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения

В) Осмысление ценности не только самого себя, но и других

**29. Категория, которая выражается в признании моральных заслуг человека, в репутации; обязывает человека добросовестно трудиться, быть правдивым, справедливым, требовательным к себе, признавать свои ошибки, называется:**

а) благородство

б) добро

в) достоинство

г) честь

**30. Соблюдение чувства меры в разговоре – это...**

а) вежливость;

б) дипломатичность;

в) тактичность;

г) предупредительность;

д) все ответы верны;

е) все ответы не верны.