

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского  
Федерального государственного автономного образовательного учреждения  
высшего образования

Дата подписания: 22.05.2024 11:17:37

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef98

«Северо-Кавказский федеральный университет»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

## УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института  
(филиал) СКФУ

Т.А. Шебзухова

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

ОГСЭ.05 Психология общения

Специальность

43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Форма обучения

очная

Пятигорск

## **1. Паспорт фонда оценочных средств**

### **1.1. Область применения**

Фонд оценочных средств (далее - ФОС) предназначен для оценивания знаний, умений, уровня сформированности компетенций студентов, обучающихся по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело по дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения.

ФОС составлен на основе ФГОС и рабочей программы дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине предусмотрена в форме дифференцированного зачета с выставлением отметки по системе «отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно».

### **1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины**

ФОС позволяет оценить знания, умения, сформированность общих и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС и рабочей программой дисциплины.

Планируемые результаты освоения (знания и умения) и перечень осваиваемых компетенций (общих и профессиональных) указываются в соответствии с ФГОС, ОП и рабочей программой учебной дисциплины.

умения:

У.1 – применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У.2 – использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

знания:

3.1 – взаимосвязь общения и деятельности;

3.2 – цели, функции, виды и уровни общения;

3.3 – роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий;

3.4 – механизмы взаимопонимания в общении;

3.5 – техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;

3.6 – источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

3.7 – приемы саморегуляции в процессе общения.

общие компетенции:

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 09. Использовать информационные технологии в

профессиональной деятельности

### 1.3. Формы контроля и оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Таблица 1 Контроль и оценка освоения дисциплины по темам (разделам)

| Элементы учебной дисциплины                                                                  | Формы контроля и оценивания                                                  |                                                  |                                                             |                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|                                                                                              | Текущий контроль                                                             |                                                  | Промежуточная аттестация                                    |                                                  |
|                                                                                              | Методы оценки<br>(заполняется в соответствии с разделом 4 рабочей программы) | Проверяемые ПК, ОК, У, З                         | Методы оценки                                               | Проверяемые ПК, ОК, У, З                         |
| <b>Раздел 1. Психология общения как наука</b>                                                |                                                                              |                                                  | Указываются в соответствии с учебным планом                 | Указываются в соответствии с рабочей программой  |
| <b>Тема 1. Тема 1. Предмет, задачи психологии делового общения</b>                           | Практические занятия<br>Классификация ценностей по виду отношений            | У.1, У.2<br>3.1- 3.7<br>ОК. 3, ОК. 4, ОК.5, ОК.9 | Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета | У.1, У.2<br>3.1- 3.7<br>ОК. 3, ОК. 4, ОК.5, ОК.9 |
| <b>Тема 2. Методы психологических исследований</b>                                           | Практические занятия<br>Этическая культура и воспитание                      | У.1, У.2<br>3.1- 3.7<br>ОК. 3, ОК. 4, ОК.5, ОК.9 |                                                             |                                                  |
| <b>Тема 3. Психические познавательные процессы и состояния в структуре делового общения.</b> | Практические занятия<br>Тестовые задания на тему «Познавательные процессы»   | У.1, У.2<br>3.1- 3.7<br>ОК. 3, ОК. 4, ОК.5, ОК.9 |                                                             |                                                  |
| <b>Тема 4. Психические свойства личности как субъекта делового общения</b>                   | Практические занятия<br>Тест «Личность, темперамент»                         | У.1, У.2<br>3.1- 3.7<br>ОК. 3, ОК. 4, ОК.5, ОК.9 |                                                             |                                                  |
| <b>Тема 5. Мораль, ее сущность,</b>                                                          | Практические занятия                                                         | У.1, У.2<br>3.1- 3.7                             |                                                             |                                                  |

|                                                             |                                                                                                                     |                                                  |  |  |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--|--|
| <b>структура и функции.</b>                                 | Тест «Нравственность личности»                                                                                      | ОК. 3, ОК. 4, ОК.5, ОК.9                         |  |  |
| <b>Раздел 2. Психологические основы делового общения</b>    |                                                                                                                     |                                                  |  |  |
| <b>Тема 2.1. Психология общения.</b>                        | Практические занятия<br>1. Общение как обмен информацией. Общение как понимание людьми друг друга.                  | У.1, У.2<br>3.1- 3.7<br>ОК. 3, ОК. 4, ОК.5, ОК.9 |  |  |
| <b>Тема 2.2. Коммуникации и ее особенности.</b>             | Практические занятия<br>Барьеры общения: способы преодоления.                                                       | У.1, У.2<br>3.1- 3.7<br>ОК. 3, ОК. 4, ОК.5, ОК.9 |  |  |
| <b>Тема 2.3. Межличностное взаимодействие.</b>              | Практические занятия<br>Тест «Общение, как средство коммуникации»                                                   | У.1, У.2<br>3.1- 3.7<br>ОК. 3, ОК. 4, ОК.5, ОК.9 |  |  |
| <b>Раздел 3. Психология конфликта</b>                       |                                                                                                                     |                                                  |  |  |
| <b>Тема 3.1 Конфликты и его структура</b>                   | Практические занятия<br>1. Решение конфликта конструктивным способом. Стратегия черепашки, акулы, совы и медвежонка | У.1, У.2<br>3.1- 3.7<br>ОК. 3, ОК. 4, ОК.5, ОК.9 |  |  |
| <b>Тема 3.2 Конфликт в профессиональной деятельности.</b>   | Практические занятия<br>1. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.                        | У.1, У.2<br>3.1- 3.7<br>ОК. 3, ОК. 4, ОК.5, ОК.9 |  |  |
| <b>Раздел 4. Национальные особенности делового общения.</b> |                                                                                                                     |                                                  |  |  |
| <b>Тема 4.1 Особенности делового общения и</b>              | Практические занятия<br>1. Национальные особенности                                                                 | У.1, У.2<br>3.1- 3.7<br>ОК. 3, ОК. 4, ОК.5, ОК.9 |  |  |

|                                                 |                                                                                     |                                                     |  |  |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--|--|
| <b>этикета</b>                                  | этики и общения.                                                                    |                                                     |  |  |
| <b>Тема 4.2<br/>Проблема<br/>толерантности.</b> | Практические занятия<br>1. Черты характера и особенности поведения народов Кавказа. | У.1, У.2<br>3.1- 3.7<br>ОК. 3, ОК. 4,<br>ОК.5, ОК.9 |  |  |

## **2. Оценочные средства текущего контроля успеваемости и критерии оценки**

### **Перечень дискуссионных тем для круглого стола**

#### **Тема 6. Психология общения.**

1. Понятия «конструктивное общение», «психологический контакт».
2. Виды и уровни и функции общения.
3. Общение как обмен информацией.
4. Общение как понимание людьми друг друга.

#### **Тема 11. Особенности делового общения и этикета.**

1. Основные принципы этикета на Северном Кавказе
2. Национальные особенности этики и общения.
3. Основные мировые культуры.
4. *Особенности ведения переговоров в континентальной Европе.*
5. *Специфика восточного менталитета при организации делового общения.*

#### **Критерии оценивания компетенций**

*Оценка «отлично»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом

баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

*Оценка «хорошо»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

*Оценка «удовлетворительно»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

*Оценка «неудовлетворительно»* выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

### **Контрольный срез № 1**

#### **1 вариант**

1. Дайте определение понятий «этика», «общение», «деловое общение», «этика делового общения».
2. Каковы особенности этики делового общения традиционного общества?

#### **2 вариант**

1. Назовите основные позиции по вопросу о соотношении этики и бизнеса, которые существуют сегодня.
2. Какова, по вашему мнению, роль этики в деловом общении ?

### **Контрольный срез № 2**

#### **1 вариант**

1. Назовите основные принципы этики делового общения между руководителем и подчиненным.
2. Назовите основные принципы этики делового общения между подчиненным и руководителем.

#### **2 вариант**

1. Назовите основные принципы этики делового общения «по горизонтали» (между коллегами).

## 2. Этикет и культура поведения делового человека

### Критерии оценивания компетенций

*Оценка «отлично»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

*Оценка «хорошо»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

*Оценка «удовлетворительно»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

*Оценка «неудовлетворительно»* выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

## Фонд тестовых заданий

### по дисциплине Психология общения

1. Какое из нижеперечисленных утверждений является основным принципом психологии делового общения?

- а) Проявление уважения и эмпатии к собеседнику.
- б) Эффективное использование невербальных сигналов.
- в) Сосредоточение на достижении своих целей.

2. Какую роль играют невербальные сигналы в деловом общении?

- a) Они помогают передавать информацию о настроении и эмоциях.
- b) Они улучшают понимание между собеседниками.
- c) Они могут быть использованы для установления властных отношений.

3. Что такое экологическая ниша?

- a) Изменение окружающей среды
- b) Природный баланс в экосистеме

4. Какое из нижеперечисленных утверждений является примером эффективного межличностного общения в бизнес-среде?

- a) Использование активного слушания и задавание вопросов для уточнения информации.
- b) Проявление авторитарности и руководительской позиции.
- c) Отдельная работа над задачами без коммуникации с коллегами.

5. Укажите правильную последовательность действий, необходимых для установления эффективной коммуникации:

1. Определение целей коммуникации
2. Анализ аудитории и контекста
3. Выбор подходящего коммуникационного канала
4. Постановка четкого сообщения
5. Активное слушание и понимание собеседника
6. Контроль эмоций и использование эмпатии

6. Определите правильную последовательность, в которой происходят фазы общения по модели "SENRE" (Sender-Encoding-Noice-Receiver-Decoding-Feedback):

1. Отправитель кодирует сообщение
2. Получатель декодирует сообщение
3. Отправитель получает обратную связь
4. Искажения и помехи влияют на передачу сообщения



5. Получатель получает сообщение

7. Укажите правильную последовательность действий для установления эмоциональной связи и создания доверия в коммуникации:

1. Активное слушание и эмпатия
2. Использование невербальных средств коммуникации (мимика, жесты)
3. Постановка правильного тонуса голоса
4. Поддержание адекватной физической дистанции
5. Подбор ненавязчивого общего интереса

8. 1. Соотнесите главные оболочки Земли с их описанием:

- а) Литосфера
- б) Атмосфера
- в) Гидросфера

(1) Воздушная оболочка, состоящая из смеси газов и защищающая Землю от вредного излучения солнца.

(2) Вся суша на поверхности Земли, включая земную кору и верхний слой мантии.

(3) Все водоемы на Земле, включая океаны, моря, реки, озера и ледники.

9. Сопоставьте причины конфликтов с их примерами:

- А. Различия в ценностях и убеждениях
- В. Недостаток коммуникации
- С. Ограниченные ресурсы

Примеры:

1. Конфликт между сотрудниками из-за различия в взглядах на этику и моральные нормы.
2. Конфликт между отделами компании, вызванный несвоевременной и неполной передачей информации.
3. Конфликт в команде из-за нехватки бюджета или перегруженности проектом.

10. Соотнесите компоненты биосферы с их описанием:

- а) Растения
- б) Животные
- в) Микроорганизмы

(1) Одноклеточные организмы, которые играют важную роль в разложении органического материала и цикле веществ в биосфере.

(2) Многообъектные организмы, которые используют солнечную энергию для фотосинтеза и служат источником пищи для других организмов.

(3) Многоклеточные организмы, которые имеют различные формы и способы перемещения и играют разные роли в экосистемах.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5                | 6             | 7             | 8             | 9             | 10                                       |
|---|---|---|---|------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|------------------------------------------|
| а | а | а | а | 1, 2, 4, 5, 6, 3 | 1, 4, 5, 2, 3 | 1, 5, 2, 3, 4 | 1-А, 2-В, 3-С | 1-А, 2-В, 3-С | а -<br>(2),<br>б -<br>(3),<br>в -<br>(1) |

### **Критерии оценивания**

Оценка «отлично» выставляется студенту

за 100% правильных ответов;

Оценка «хорошо» выставляется студенту

за 75 - 99% правильных ответов;

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту

за 50 - 75% правильных ответов;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту

за менее 50% правильных ответов.

### **3. Оценочные средства для промежуточной аттестации и критерии оценки**

(Не предусмотрены - промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета)