

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна  
«Северо-Кавказский федеральный университет»  
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского  
Пятигорский институт (филиал) СКФУ  
федерального университета  
Дата подписания: 27.05.2025 17:42:44 Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ  
Уникальный программный ключ:  
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

**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	<u>очная</u>

# 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 сформированность общие компетенции в соответствии с требованиями рабочей программы учебной дисциплины.

### Общие компетенции:

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

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

В рамках программы учебной дисциплины осваиваются личностные, метапредметные и предметные результаты с соответствии с требованиями ФГОС среднего общего образования.

### 1.2. Формы контроля и оценивания

Предметом оценки служат личностные, метапредметные и предметные результаты, сформированность общих компетенций

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

Элемент учебной дисциплины	Формы контроля и оценивания			
	Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Методы оценки (заполняется в соответствии с разделом 4 рабочей программы)	Проверяемые ПК, ОК, У, З (для общеобразовательных дисциплин ОК, Л, М, П)	Методы оценки	Проверяемые ПК, ОК, У, З (для общеобразовательных дисциплин ОК, Л, М, П)
Раздел 1. Психология общения как наука				ОК01,02,03,06
Тема 1.	Устный опрос	ОК 03		

Предмет, задачи психологии делового				
--	--	--	--	--

общения				
Тема 2. Методы психологических исследований	Практические занятия Этическая культура и воспитание	ОК 03		
Тема 3. Психические познавательные процессы и состояния в структуре делового общения	Практические занятия № Ощущение, восприятие, внимание. Память человека. Мышление и речь. Эмоции и чувства в профессиональной деятельности. Воля и ее воспитание	ОК 03		
Тема 4. Психические свойства личности как субъекта делового общения	Устный опрос	ОК 03, 04		
Тема 5. Мораль, ее сущность, структура и функции.	Практические занятия № Мораль, как конкретноценностная этическая установка. Нравственность личности. Коллективизм и индивидуализм. Основные функции морали.	ОК 03,05		
Радел 2. Психологические основы делового общения				
Тема 2.1. Психология общения.	Практические занятия № Понятия «конструктивное общение», «психологический контакт». Виды и уровни и	ОК 03, 04		

	функции общения. Общение как обмен информацией. Общение как понимание людьми друг друга.			
--	--	--	--	--

Тема 2.2. Коммуникации и ее особенности.	Практические занятия № Виды социальных взаимодействий. Барьеры общения: способы преодоления. Коммуникация и ее особенности. Невербальные средства общения. Роли и ролевые ожидания в общении.	ОК 03,04		
Тема 2.3. Межличностное взаимодействие.	Устный опрос	ОК 03		
Раздел 3. Психология конфликта				
Тема 3.1 Конфликты и его структура	Практические занятия № Понятие конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Решение конфликта. Понятие конфликта. Виды, структура. Решение конфликта конструктивным способом. Стратегия черепашки, акулы, совы и медвежонка. Правила поведения в конфликтах.	ОК 03,04		
Тема 3.2	Устный опрос	ОК 04,05 4		

Конфликт в профессиональной деятельности.				
Раздел 4. Национальные особенности делового общения.				
Тема 4.1 Особенности делового общения и этикета.	Устный опрос	ОК 03,05		
Тема 4.2 Проблема толерантности.	Устный опрос	ОК 03		
Тема 4.3. Деловой этикет. Имидж.	Устный опрос	ОК 03		
Тема 4.4 Стрессы. Обретение стрессоустойчивости в деловом общении.	Устный опрос	ОК 03		
Тема 4.5. Стиль и социально – психологические проблемы руководства.	Устный опрос	ОК 03,05		

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

№ п/п	Компетенция	Содержание вопроса	Правильный ответ
1.	ОК3	Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это: а). неформальное общение б). деловое общение в). конфиденциальное общение Г). нет правильного ответа	б
2.	ОК 3	Какие виды коммуникаций выделяют по средствам общения?	-коммуникация с помощью знаков -коммуникация с помощью жестов -коммуникация с помощью символов -коммуникация с помощью других паралингвистических средств (например, мимики, поз, и др.)
3.	ОК 4	На каком из данных принципов не может быть основано деловое общение?	г

		а) доброжелательность; б) порядочность; в) тактичность; г) уважительность; д) эгоизм	
4.	ОК 3	Этическая категория, которая передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей: а) благо; б) долг; в) счастье; г) честь	б
5.	ОК4	Назовите методы психологических наблюдений	Психологические методы: беседа анкетирование тестирование Наблюдение. Наблюдение: открытое скрытое пассивное активное лабораторное естественное случайное систематическое включенное не включённое сплошное выборочное Эксперимент
6.	ОК 3	В чем заключается визуальное общение? .	— вид общения, при котором передача информации происходит с помощью знаков, изображений, образов. Данный вид связи частично или целиком полагается на зрение.
7.	ОК 05	Каким этическим нормам уделяется основное внимание в рамках западной европейской культуры? а) польза, выгода, трудолюбие; б) справедливость, добро, благо; в) честь, свобода, вера. г) вера в себя	б
8.	ОК4	Последовательность термина -Общительность это- А-активность Б-во взаимодействии с другими людьми В-вербальную Г-определяющее Д-личности, Е-качество	1-Е 2-Д 3-Г 4-В 5-Б 6-А
9.	ОК 05	Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках: а) Профессиональных интересов партнеов б) Личностных, неделовых интересов партнеров в) Деловых интересов партнеров г) разговорами между собой	б
10.	ОК 03	Установите соответствие между понятиями и определениями: 1. Психология общения 2. Травма 3. Интроверсия 4. Дружба А-состояние после сильного эмоционального потрясения. Б -черта характера, которая проявляется в желании человека вести замкнутую и уединенную жизнь. В-Учение, знания о душе Г- устойчивые, личные бескорыстные взаимоотношения между людьми, в основе которых лежит симпатия, общность интересов, духовная близость и взаимная привязанность	1-В 2-А 3-Б 4-Г

11.	ОК 04	В ценностно — ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются: а) Ценностные установки партнера — адресата б) Духовные идеалы партнера — адресата в) Потребности и склонности партнера — адресата г) личностные взаимодействия — адресата	в
12.	ОК 03	Какие вопросы решает этика?	Именно в этике решаются вопросы о смысле жизни, о счастье, об идеале. Мораль наполняет значение наши поступки, поведение, жизнь в целом. Она даёт человеку положительное чувство удовлетворения от собственных деяний и прожитой жизни. Мораль придаёт силу человеку жить, жить даже вопреки неблагоприятным, а иногда и трагическим обстоятельствам. Истинная мораль
13.	ОК 04	Невербальными средствами общения являются: а) Рукопожатие, походка, взгляд б) Телефон в) Электронная почта г) речь д) мимика	А,д
14.	ОК 05	Соотнесите классификацию конфликтов и их виды: 1. По сферам проявления. 2. по социальным последствиям 3. по степени длительности и напряженности 4. по субъектам взаимодействия 5. по масштабу Виды: А) общие, локальные Б) внутриличностные, групповые, межличностные В) бурные, острые, вялотекущие, слабовыраженные Г) конструктивные, деструктивные, Д) идеологические, экономические, социально-бытовые, семейно-бытовые	1-д 2-г 3-в 4-б 5-а
15.	ОК 04	Соотнесите Это- состояние и его характеристику  1. Родитель  2. Взрослый  3. Ребенок  А) система ценностей, передающаяся из поколения в поколение, воспитание детей.  Б) источник интуиции, творчества, спонтанных побуждений и радости. Это комплекс мыслей, чувств и поведения, которые пережиты личностью ранее, в детстве.  В) перерабатывает информацию, эффективно взаимодействует с окружающим миром. Ориентирован на восприятие текущей действительности, человек получает объективную информацию, организует свою деятельность определённым способом, стресс устойчивый и находчивый.	1-А 2-В 3-Б

**Критерии оценивания:**

- «5» 90% - 100% правильных ответов;
- «4» 70% - 89% правильных ответов;
- «3» 50% - 69% правильных ответов;
- «2» менее 50% правильных ответов.

**Комплект заданий для контрольных работ**  
по дисциплине ОГСЭ.03 Психология общения

**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.