

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: 28.05.2025 10:09:25

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«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 ОП.01 Основы культуры профессионального общения
Профессия 43.01.01 Официант, бармен

Форма обучения очная

Пятигорск, 2025

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 профессии 43.01.01 Официант, бармен по дисциплине ОП.01 Основы культуры профессионального 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 – соблюдать правила протокола и этикета;

У.2 – применять различные средства и техники эффективного общения в профессиональной деятельности, использовать приёмы общения с учётом возраста, статуса гостя;

У.3 – использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

У.4 – определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.

знания:

З.1 – основы протокола и этикета;

З.2 – нормы профессиональной этики;

З.3 – эстетику внешнего облика официанта, бармена;

З.4 – психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности официанта, бармена;

З.5 – механизмы взаимопонимания в общении;

З.6 – техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

З.7 – источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.

общие компетенции:

ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3. 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 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

профессиональные компетенции:

ПК 1.2. Обслуживать потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов.

ПК 1.3. Обслуживать массовые банкетные мероприятия.

ПК 1.4. Обслуживать потребителей при использовании специальных форм организации питания.

ПК 2.2. Обслуживать потребителей бара, буфета.

ПК 2.6. Производить расчет с потребителем, используя различные формы расчета.

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 (заполняется в соответствии с разделом 4 рабочей программы)	Проверяемые ПК, ОК, У, З	Методы оценки	Проверяемые ПК, ОК, У, З
Раздел 1. Культура профессионального общения как учение			Указываются в соответствии с учебным планом	Указываются в соответствии с рабочей программой
Тема 1.1 Предмет,	Практические	У.1, У.2	Дифференциро	У.1-У.4

задачи культуры профессионального общения.	занятия Проблема культуры в становлении профессионального общения	3.1, 3.2, 3.7 ОК.1, ОК.2, ОК.5 ПК 1.2.- ПК 1.4.	ванный зачет	3.1-3.7 ОК.01-ОК.07, ПК 1.2.- ПК 1.4. ПК 2.1., ПК 2.6.
Тема 1.2. Методы психологических исследований.	Практические занятия Психологическое исследование: требования к организации и его этапы. Классификация методов исследования	У.1, У.2 3.1, 3.2, 3.7 ОК.1, ОК.2, ОК.5 ПК 1.2.- ПК 1.4.		
Тема 1.3. Психические познавательные процессы и состояния в структуре культуры профессионального общения.	Практические занятия Эмоции и чувства в профессиональной деятельности. Воля и ее воспитание. Собеседование	У.1-У.4 3.1-3.7 ОК.1, ОК.2, ОК.5 ПК 2.1., ПК 2.6.		
Тема 1.4. Психические свойства личности как субъекта профессионального общения.	Практические занятия Темперамент. Характер. Собеседование			
Тема 1. 5. Мораль, ее сущность, структура и функции.	Практические занятия Коллективизм и индивидуализм. Основные функции морали.	У.1, У.2, У.4 3.1, 3.2, 3.3, 3.7 ОК 1, ОК 2, ОК 5 ПК 2.1., ПК 2.6.		
Раздел 2. Психологические основы профессионального общения				
Тема 2.1. Психология общения	Практические занятия Общение как обмен информацией. Общение как понимание людьми друг друга.	У.1, У.2, У.4 3.1, 3.2, 3.3, 3.7 ОК. 1, ОК. 2, ОК. 5 ПК 2.1.		

	Реферат			
Тема 2.2. Коммуникации и ее особенности	Практические занятия Невербальные средства общения. Роли и ролевые ожидания в общении. Собеседование	У.1-У.4 3.1, 3.2, 3.3, 3.7, ОК. 1, ОК.2, ОК.5 ПК 2.1., ПК 2.6.		
Тема 2.3. Межличностное взаимодействие Интерактивная сторона общения.	Практические занятия Проявление интерактивного аспекта общения. Основные принципы интерактивного общения. Собеседование	У.1-У.4 3.1-3.7 ОК.01-ОК.07, ПК 1.2.- ПК 1.4.		
Раздел 3. Психология конфликта				
Тема 3.1. Конфликты и его структура	Практические занятия Решение конфликта конструктивным способом. Стратегия черепашки, акулы, совы и медвежонка. Правила поведения в конфликтах. Собеседование	У.1-У.4 3.1-3.7 ОК.01-ОК.07, ПК 1.2.- ПК 1.4.		
Тема 3.2 Конфликт в профессиональной деятельности	Практические занятия Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Реферат	У.1-У.4 3.1-3.7 ОК.01-ОК.07, ПК 1.2.- ПК 1.4.		
Раздел 4. Национальные особенности профессионального общения				
Тема 4.1. Особенности профессионального общения и этикета.	Практические занятия	У.1-У.4 3.1-3.7 ОК.01-ОК.07, ПК 1.2.- ПК 1.4.		

	Национальные особенности этики и общения. Собеседование			
Тема 4.2. Проблема толерантности в системе профессионального общения.	Практические занятия Черты характера и особенности поведения народов Кавказа. Собеседование Дифференцированный зачет	У.1-У.4 З.1-З.7 ОК.01-ОК.07, ПК 1.2.- ПК 1.4. ПК 2.1., ПК 2.6.		

2. Оценочные средства текущего контроля успеваемости и критерии оценки

Вопросы к контрольным срезам

Перечень дискуссионных тем обсуждения 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 студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент имеет отдельные

представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.

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?

2 вариант

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

3 вариант

1. Назовите основные принципы этики делового общения «по горизонтали» (между коллегами).
2. Этикет и культура поведения делового человека

Критерии оценивания компетенций

Оценка «5» (отлично) выставляется в случае полного выполнения контрольной работы, отсутствия ошибок, грамотного текста, точность формулировок и т.д.;

Оценка «4» (хорошо) выставляется в случае полного выполнения всего объема контрольной работы при наличии несущественных ошибок, не повлиявших на общий результат работы и т.д.;

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется в случае недостаточно полного выполнения всех разделов контрольной работы, при наличии ошибок, которые не оказали существенного влияния на окончательный результат, при очень ограниченном объеме используемых понятий и т.д.;

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется в случае, если допущены принципиальные ошибки, контрольная работа выполнена крайне небрежно и т.д.

Вопросы для собеседования

Тема 3. Психические познавательные процессы и состояния в структуре культуры профессионального общения

1. Виды ощущений
2. Виды восприятия
3. Свойства восприятия

Тема 4. Психические свойства личности как субъекта профессионального общения

1. Личность и структура ее психических свойств
2. Понятие личности и ее свойств.
3. Личность и общество

Тема 7. Коммуникации и ее особенности.

1. Особенности межличностной коммуникации в малых группах
2. Типы коммуникативных личностей,
3. Восприятие смысловой и оценочной информации

Тема 8. Межличностное взаимодействие. Интерактивная сторона общения.

1. Интеракция в психологии
2. Проявление интерактивного аспекта общения
3. Факторы и основные стили поведения

Тема 9. Конфликты и его структура

1. Функции конфликтов
2. Структурные элементы конфликта
3. Причины возникновения конфликтов

Тема 11. Особенности профессионального общения и этикета.

1. Речевой этикет в деловом общении
2. Этикет и протокол делового общения
3. Этика и этикет делового общения

Тема 12. Проблема толерантности в системе профессионального общения

1. Воспитание толерантности посредством организации деятельности учащихся
2. Методы воспитания толерантности
3. Взаимодействие школы и родителей в воспитании толерантности

Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если в процессе проведения собеседования он показывает исчерпывающие знания, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; использует в ответе дополнительный материал; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если 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 допускает существенные ошибки, необходимые практические компетенции не сформированы.

Темы рефератов

Тема 6. Психология общения

1. Вербальное средство общения.
2. Не вербальные средства коммуникации.
3. Что изучает проксемика, таксика?

Тема 10. Конфликт в профессиональной деятельности.

1. Виды конфликтов.
2. Выходы из конфликтных ситуаций

Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Фонд тестовых заданий

№ п/п	Компет енция	Содержание вопроса
1.	ОК 1	Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно: а) Тактильными образами б) Зрительными образами в) Аудиальными образами г) никак не мыслят
2.	ОК 1	На каком из данных принципов не может быть основано деловое общение? а) доброжелательность б) порядочность в) тактичность г) уважительность д) эгоизм
3.	ОК 2	Этическая категория, которая передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей: а) благо б) долг в) счастье г) честь
4.	ОК 2	Какие существуют виды барьеров общения? а) межъязыковые б) мировоззренческие в) психологические г) соматические д) социальные е) технические
5.	ОК 3	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
6.	ОК 3	Малый разговор в деловой коммуникации ведется в рамках: а) Профессиональных интересов партнёров б) Личностных, неделовых интересов партнеров в) Деловых интересов партнеров г) разговорами между собой
7.	ОК 4	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) Межличностные взаимодействия –адресата
8.	ОК 4	Все люди делятся на: а) Сенсорики б) Интуиты в) Экстраверты г) Интраверты

		д) Все варианты верны
9.	ОК 5	Деловой стиль взаимодействия партнеров включает: а) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга б) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами в) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник г) взаимоотношение друг с другом
10	ОК 5	Информационно — силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия: а) Когнитивно — рациональных сил адресата психологического воздействия б) Статусно — ресурсных сил манипулятора в) Личностно — психологических сил манипулятора г) Взаимодействия всех групп
11	ОК 6	Невербальными средствами общения являются: а) Рукопожатие, походка, взгляд б) Телефон в) Электронная почта г) речь
12	ОК 6	Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде: а) Просьбы, приказа, призыва б) Познавательного сообщения в) Электронной почты г) Межличностное общение
13	ОК 7	Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют: а) Психотехнические приемы манипулирования, техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия б) Открытое принуждение партнера к каким — либо поведенческим действиям в) Скрытое психологическое воздействие на делового партнера г) взаимодействия между группами
14	ОК 7	К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся: а) Интересный, увлекательный рассказ, позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера б) Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби. в) высказывания — ссылки с приятными ассоциациями для партнера г) оба варианта правильные +
15	ПК 1.2	Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде: а) Познавательного сообщения б) Призыва в) Приказа г) Просьбы
16	ПК 1.2	Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените, как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж. а) Отрицательно б) Положительно

17	ПК 1.3.	Кинетическими средствами невербального общения выступают: а) Мимика б) Поза в) Покашливание г) Рукопожатие д) Устная речь
18	ПК 1.3.	Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно: а) Тактильными образами б) Зрительными образами в) Аудиальными образами г) внешним образом
19	ПК 1.4.	Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с: а) Обсуждением каких-либо инновационных проектов б) Дискуссионным обсуждением проблем в) Выслушиванием жалоб клиентов г) Конфликтом
20	ПК 1.4.	Акцент в подтверждающих вопросах делают на: а) наиболее сложной проблеме б) вновь возникших вопросах в) том, что связывает партнеров г) о решаемой проблеме
21	ПК 2.2.	12. Термин «этика» ввел: а) Сократ б) Аристотель в) Демокрит г) Платон
22	ПК 2.2.	Сбору сведений по проблеме переговоров способствуют вопросы: а) однополюсные б) информационные в) для ориентации г) разного характера
23	ПК 2.6.	Деловая этика представляет собой: а) личное поведение человека б) совокупность принципов поведения людей в) деловые отношения предпринимателей г) переговоры
24	ПК 2.6.	Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как: а) афоризмы б) вульгаризмы в) эпитеты

Таблица 2 – Ключи к вопросам фонда оценочных средств

№ п/п	Комп етенц ия	Содержание вопроса	Правильный ответ
1.	ОК 1	Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно	б
2.	ОК 1	На каком из данных принципов не может быть основано деловое общение	г
3.	ОК 2	Этическая категория, которая передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей	б
4.	ОК 2	Какие существуют виды барьеров общения	все
5.	ОК 3	Каким этическим нормам уделяется основное внимание в рамках западной европейской культуры	б
6.	ОК 3	Малый разговор в деловой коммуникации ведется в рамках	б
7.	ОК 4	В ценностно — ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются	а
8.	ОК 4	Все люди делятся на	д
9.	ОК 5	Деловой стиль взаимодействия партнеров включает	а
10.	ОК 5	Информационно — силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия	в
11.	ОК 6	Невербальными средствами общения являются	а
12.	ОК 6	Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде	а
13.	ОК 7	Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют	а, в
14.	ОК 7	К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся	г
15.	ПК 1.2	Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде	б, в, г
16.	ПК 1.2	Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж	а
17.	ПК 1.3.	Кинесическими средствами невербального общения выступают	а, б
18.	ПК 1.3.	Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно	б
19.	ПК 1.4.	Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с	б

20.	ПК 1.4.	Акцент в подтверждающих вопросах делают на	в
21.	ПК 2.2.	Термин «этика» ввел	б
22.	ПК 2.2.	Сбору сведений по проблеме переговоров способствуют вопросы	б
23.	ПК 2.6.	Деловая этика представляет собой	б
24.	ПК 2.6.	Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как	б

3. Оценочные средства для промежуточной аттестации и критерии оценки
(не предусмотрены - промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета)