

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 27.05.2025 16:59:51

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

Специальность

Форма обучения

СГ.06 Психология общения

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

очная

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

### 1.1. Область применения

Фонд оценочных средств предназначен для оценивания знаний, умений, уровня сформированности компетенций студентов, обучающихся по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям) по учебной дисциплине СГ.06 Психология общения.

ФОС составлен на основе ФГОС и рабочей программы дисциплины.

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине предусмотрена в форме зачета с выставлением отметки по системе «зачтено», «не зачтено».

### 1.2 Планируемые результаты освоения дисциплины

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

#### Общие компетенции:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

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 Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности

ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

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

### 1.3 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<br>(заполняется в соответствии с<br><br>разделом 4 рабочей<br>программы) | Проверяемые<br>ПК, ОК, У, З<br>(для<br><br>общеобразовательных<br>дисциплин ОК, Л, М, П) | Методы оценки            | Проверяемые<br>ПК, ОК, У, З<br>(для<br>общеобразовательных<br>дисциплин ОК, Л, М, П) |
| Раздел 1.<br>Психология общения как наука |                                                                                        |                                                                                          |                          | ОК01-09                                                                              |

|                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                    |             |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--|
| Тема 1.1.<br>Предмет,<br>задачи<br>психологии<br>делового<br>общения                                        | Практическое<br>занятие №1<br>Устный опрос                                                                                                                                                         | ОК 01,02    |  |
| Тема 1.2.<br>Методы<br>психологически<br>хисследований                                                      | Практическое<br>занятие №2<br>Этическая культура<br>и воспитание                                                                                                                                   | ОК 01, 03   |  |
| Тема 1.3.<br>Психические<br>познавательные<br>процессы и<br>состояния в<br>структуре<br>делового<br>общения | Практическое<br>занятие №3<br>Ощущение,<br>восприятие,<br>внимание. Память<br>человека.<br>Мышление и речь.<br>Эмоции и чувства в<br>профессиональной<br>деятельности. Воля<br>и ее воспитание     | ОК 02,03    |  |
| Тема 1.4.<br>Психические<br>свойства<br>личности как<br>субъекта<br>делового<br>общения                     | Практическое<br>занятие №4<br>Устный опрос                                                                                                                                                         | ОК 02,03    |  |
| Тема 1.5.<br>Мораль, ее<br>сущность,<br>структура и<br>функции.                                             | Практическое<br>занятие №5<br>Мораль, как<br>конкретно-<br>ценностная<br>этическая<br>установка.<br>Нравственность<br>личности.<br>Коллективизм и<br>индивидуализм.<br>Основные функции<br>морали. | ОК 01,03,06 |  |
| Радел 2.<br>Психологические основы делового общения                                                         |                                                                                                                                                                                                    |             |  |

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |              |  |  |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--|--|
| Тема 2.1.<br>Психология<br>общения.               | Практическое<br>занятие №6<br>Понятия<br>«конструктивное<br>общение», «психологический<br>контакт». Виды и<br>уровни и функции<br>общения. Общение<br>как обмен<br>информацией.<br>Общение как<br>понимание<br>людьми друг<br>друга.                                            | ОК 01,02,03  |  |  |
| Тема 2.2.<br>Коммуникации<br>и ее<br>особенности. | Практическое<br>занятие №7<br>Виды социальных<br>взаимодействий.<br>Барьеры общения:<br>способы<br>преодоления.<br>Коммуникация и ее<br>особенности.<br>Невербальные<br>средства общения.<br>Роли и ролевые<br>ожидания в общении.                                              | ОК 01,02,03  |  |  |
| Тема 2.3.<br>Межличностное<br>взаимодействие.     | Практическое<br>занятие №8<br>Устный опрос                                                                                                                                                                                                                                      | ОК 01,02,03  |  |  |
| Раздел 3.<br>Психология конфликта                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |              |  |  |
| Тема 3.1<br>Конфликты и<br>его структура          | Практическое<br>занятие №9<br>Понятие<br>конфликта.<br>Стратегии<br>поведения в<br>конflikте.<br>Решение<br>конфликта.<br>Понятие<br>конфликта. Виды,<br>структура. Решение<br>конфликта<br>конструктивным<br>способом.<br>Стратегия<br>черепашки, акулы,<br>совы и медвежонка. | ОК 01, 03-09 |  |  |

|                                                                             |                                 |                |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------|--|--|
|                                                                             | Правила поведения в конфликтах. |                |  |  |
| Тема 3.2<br>Конфликт в профессиональной деятельности.                       | Устный опрос                    | ОК01,02-09     |  |  |
| Раздел 4.<br>Национальные особенности делового общения.                     |                                 |                |  |  |
| Тема 4.1<br>Особенности делового общения и этикета.                         | Устный опрос                    | ОК 01,02,03-09 |  |  |
| Тема 4.2<br>Проблема толерантности.                                         | Устный опрос                    | ОК 01,02,03,06 |  |  |
| Тема 4.3.<br>Деловой этикет.<br>Имидж.                                      | Устный опрос                    | ОК 01,02,03-09 |  |  |
| Тема 4.4<br>Стрессы.<br>Обретение стрессоустойчивости в деловом общении.    | Устный опрос                    | ОК 01-09       |  |  |
| Тема 4.5. Стиль<br>исоциально –<br>психологические проблемы<br>руководства. | Устный опрос                    | ОК 01-09       |  |  |

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

### 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

| № п/п | Компетенция | Содержание вопроса                                                                                                                                                                                                                                           | Правильный ответ                                                 |
|-------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 1.    | ОК1         | Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:<br>а). неформальное общение<br>б). деловое общение<br>в). конфиденциальное общение<br>Г). нет правильного ответа | б                                                                |
| 2.    | ОК 1        | Какие виды коммуникаций выделяют по средствам общения?<br><br>5                                                                                                                                                                                              | -коммуникация с помощью знаков<br>-коммуникация с помощью жестов |

|     |      |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |      |                                                                                                                                                                                                                    | -коммуникация с помощью символов<br>-коммуникация с помощью других паралингвистических средств (например, мимики, поз, и др.)                                                                                                                                    |
| 3.  | ОК 5 | На каком из данных принципов не может быть основано деловое общение?<br>а) доброжелательность;<br>б) порядочность;<br>в) тактичность;<br>г) уважительность;<br>д) эгоизм                                           | г                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4.  | ОК 3 | Этическая категория, которая передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей:<br>а) благо;<br>б) долг;<br>в) счастье;<br>г) честь                                                    | б                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 5.  | ОК 1 | Назовите методы психологических наблюдений                                                                                                                                                                         | Психологические методы:<br>беседа анкетирование<br>тестирование Наблюдение.<br>Наблюдение: открытое<br>скрытое пассивное<br>активное лабораторное<br>естественное случайное<br>систематическое<br>включенное не включённое<br>сплошное выборочное<br>Эксперимент |
| 6.  | ОК 3 | В чем заключается визуальное общение?                                                                                                                                                                              | — вид общения, при котором передача информации происходит с помощью знаков, изображений, образов.<br>Данный вид связи частично или целиком полагается на зрение.                                                                                                 |
| 7.  | ОК 3 | Каким этическим нормам уделяется основное внимание в рамках западной европейской культуры?<br>а) польза, выгода, трудолюбие;<br>б) справедливость, добро, благо;<br>в) честь, свобода, вера.<br>г) вера в себя     | б                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 8.  | ОК4  | Последовательность термина -Общительность это-<br>А-активность<br>Б-во взаимодействии с другими людьми<br>В-вербальную<br>Г-определяющее<br>Д-личности,<br>Е-качество                                              | 1-Е<br>2-Д<br>3-Г<br>4-В<br>5-Б<br>6-А                                                                                                                                                                                                                           |
| 9.  | ОК 5 | Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:<br>а) Профессиональных интересов партнеов<br>б) Личностных, неделовых интересов партнеров<br>в) Деловых интересов партнеров<br>г) разговорами между собой | б                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 10. | ОК4  | Установите соответствие между понятиями и определениями:<br>1. Психология общения<br>2. Травма<br>3. Интроверсия<br>4. Дружба                                                                                      | 1-В<br>2-А<br>3-Б<br>4-Г                                                                                                                                                                                                                                         |

|     |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |      | <p>А-состояние после сильного эмоционального потрясения.</p> <p>Б -черта характера, которая проявляется в желании человека вести замкнутую и уединенную жизнь.</p> <p>В-Учение, знания о душе</p> <p>Г- устойчивые, личные бескорыстные взаимоотношения между людьми, в основе которых лежит симпатия, общность интересов, духовная близость и взаимная привязанность</p>                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 11. | ОК 4 | <p>В ценностно — ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:</p> <p>а) Ценностные установки партнера — адресата</p> <p>б) Духовные идеалы партнера — адресата</p> <p>в) Потребности и склонности партнера — адресата</p> <p>г)меличностные взаимодействия –адресата</p>                                                                                                                                                                         | в                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 12. | ОК 3 | Какие вопросы решает этика?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>Именно в этике решаются вопросы о смысле жизни, о счастье, об идеале. Мораль наполняет значением 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</p> |
| 13. | ОК 6 | <p>Невербальными средствами общения являются:</p> <p>а) Рукопожатие, походка, взгляд</p> <p>б) Телефон</p> <p>в) Электронная почта</p> <p>г) речь</p> <p>д) мимика</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | А,д                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 14. | ОК 6 | <p>Соотнесите классификацию конфликтов и их виды:</p> <p>1.По сферам проявления.</p> <p>2. по социальным последствиям</p> <p>3.по степени длительности и напряженности</p> <p>4.по субъектам взаимодействия</p> <p>5. по масштабу</p> <p>Виды:</p> <p>А) общие, локальные</p> <p>Б) внутриличностные, групповые, межличностные</p> <p>В) бурные, острые, вялотекущие, слабовыраженные</p> <p>Г) конструктивные, деструктивные,</p> <p>Д) идеологические, экономические, социально-бытовые, семейно-бытовые</p> | <p>1-д</p> <p>2-г</p> <p>3-в</p> <p>4-б</p> <p>5-а</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 15. | ОК5  | <p>Соотнесите Эго- состояние и его характеристику</p> <p>1.Родитель</p> <p>2. Взрослый</p> <p>3.Ребенок</p> <p>А) система ценностей, передающаяся из поколения в поколение, воспитание детей.</p> <p>Б) источник интуиции, творчества, спонтанных побуждений и радости. Это комплекс мыслей, чувств и поведения, которые пережиты личностью ранее, в детстве.</p>                                                                                                                                              | <p>1-А</p> <p>2-В</p> <p>3-Б</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  | 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. |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

**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.

### **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.

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