

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Фурсов Владимир Алексеевич  
Должность: И.о. директора Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского  
федерального университета  
Дата подписания: 08.06.2026 15:09:48  
Уникальный программный ключ:  
1c378726a41fd0143ae5bcc8ba81860b00daa62

**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**  
И.о. директора Пятигорского  
института (филиал) СКФУ  
Канд. юрид. наук, доцент  
В.А. Фурсов

## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

### **ОГСЭ05. Психология общения**

Специальность СПО  
Форма обучения

43.02.15 Поварское и кондитерское дело  
очная

# 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:

ОК03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК04. 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 соответствия требованиям 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<br>(заполняется в соответствии с разделом 4 рабочей программы) | Проверяемые<br>ПК, ОК, У, З<br>(для общеобразовательных дисциплин ОК, Л, М, П) | Методы оценки            | Проверяемые<br>ПК, ОК, У, З<br>(для общеобразовательных дисциплин ОК, Л, М, П) |
| Раздел 1.<br>Психология общения как наука |                                                                              |                                                                                |                          | ОК01, 02, 03, 06                                                               |
| Тема 1.                                   | Устный опрос                                                                 | ОК 03                                                                          |                          |                                                                                |



|  |                                                                                                |  |  |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  | функции общения.<br>Общение как обмен информацией.<br>Общение как понимание людьми друг друга. |  |  |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                         |               |  |  |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--|--|
| Тема 2.2.<br>Коммуникации и ее особенности. | Практические занятия № Виды социальных взаимодействий.<br>Барьеры общения: способы преодоления.<br>Коммуникация и ее особенности.<br>Невербальные средства общения.<br>Роли и ролевые ожидания в общении.                                                               | ОК03,04       |  |  |
| Тема 2.3.<br>Межличностное взаимодействие.  | Устный опрос                                                                                                                                                                                                                                                            | ОК 03         |  |  |
| Раздел 3.<br>Психология конфликта           |                                                                                                                                                                                                                                                                         |               |  |  |
| Тема 3.1<br>Конфликты и его структура       | Практические занятия № Понятие конфликта.<br>Стратегии поведения в конфликте.<br>Решение конфликта. Понятие конфликта. Виды, структура. Решение конфликта конструктивным способом.<br>Стратегия черепашки, акулы, совы и медвежонка.<br>Правила поведения в конфликтах. | ОК03,04       |  |  |
| Тема 3.2                                    | Устный опрос                                                                                                                                                                                                                                                            | ОК 04,05<br>4 |  |  |

|                                                                       |               |         |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------|---------|--|--|
| Конфликт в профессиональной деятельности.                             |               |         |  |  |
| Раздел 4.<br>Национальные особенности делового общения.               |               |         |  |  |
| Тема 4.1<br>Особенности делового общения и этикета.                   | Устный вопрос | ОК03,05 |  |  |
| Тема 4.2<br>Проблема толерантности.                                   | Устный вопрос | ОК03    |  |  |
| Тема 4.3.<br>Деловой этикет. Имидж.                                   | Устный вопрос | ОК 03   |  |  |
| Тема 4.4<br>Стрессы. Обретение стрессоустойчивости в деловом общении. | Устный вопрос | ОК 03   |  |  |
| Тема 4.5. Стили и социально – психологические проблемы руководства.   | Устный вопрос | ОК03,05 |  |  |

## 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:<br>а). неформальное общение<br>б). деловое общение<br>в). конфиденциальное общение<br>г). нет правильного ответа | б                                                                                                                                                                                         |
| 2.    | ОК 3        | Какие виды коммуникаций выделяют по средствам общения?                                                                                                                                                                                                       | <p>- коммуникация с помощью знаков</p> <p>- коммуникация с помощью жестов</p> <p>- коммуникация с помощью символов</p> <p>- коммуникация с помощью других паралингвистических средств</p> |

|     |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | (например, мимики, поз, и др.)                                                                                                                                                                                                                                       |
| 3.  | ОК 4  | 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.  | ОК4   | 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<br>включённое сплошное выбор<br>очное<br>Эксперимент |
| 6.  | ОК3   | В чем заключается визуальное общение?                                                                                                                                                                                                                                                                               | — вид общения, при<br>котором передача<br>информации происходит с<br>помощью знаков,<br>изображений, образов.<br>Данный вид связи частично<br>или целиком полагается<br>на зрение.                                                                                   |
| 7.  | ОК 05 | 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 05 | Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:<br>а) Профессиональных интересов партнеров<br>б) Личностных, не деловых интересов партнеров<br>в) Деловых интересов партнеров<br>г) разговорами между собой                                                                                                | б                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 10. | ОК 03 | Установите соответствие между понятиями и определениями:<br>1. Психология общения<br>2. Травма<br>3. Интроверсия<br>4. Дружба<br>А-состояние после сильного эмоционального потрясения.<br>Б -черта характера, которая проявляется в желании человека вести замкнутую и уединенную жизнь.<br>В-Учение, знания о душе | 1-В<br>2-А<br>3-Б<br>4-Г                                                                                                                                                                                                                                             |

|     |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |       | Г- устойчивые, личные бескорыстные взаимоотношения между людьми, в основе которых лежит симпатия, общность интересов, духовная близость и взаимная привязанность                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 11. | ОК 04 | В ценностно — ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:<br>а) Ценностные установки партнера — адресата<br>б) Духовные идеалы партнера — адресата<br>в) Потребности и склонности партнера — адресата<br>г) межличностные взаимодействия –адресата                                                                                                                                                                                                                                              | в                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 12. | ОК 03 | Какие вопросы решает этика?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 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 |
| 13. | ОК 04 | Невербальными средствами общения являются:<br>а) Рукопожатие, походка, взгляд<br>б) Телефон<br>в) Электронная почта<br>г) речь<br>д) мимика                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | А,д                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 14. | ОК 05 | Соотнесите классификацию конфликтов и их виды:<br>1. По сферам проявления.<br>2. по социальным последствиям<br>3. по степени длительности и напряженности<br>4. по субъектам взаимодействия<br>5. по масштабу<br>Виды:<br>А) общие, локальные<br>Б) внутриличностные, групповые, межличностные<br>В) бурные, острые, вялотекущие, слабо выраженные<br>Г) конструктивные, деструктивные,<br>Д) идеологические, экономические, социально-бытовые, семейно-бытовые                                                                                                | 1-д<br>2-г<br>3-в<br>4-б<br>5-а                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 15. | ОК 04 | Соотнесите Эго- состояние и его характеристику<br><br>1. Родитель<br><br>2. Взрослый<br><br>3. Ребенок<br><br>А) система ценностей, передающаяся из поколения в поколение, воспитание детей.<br><br>Б) источник интуиции, творчества, спонтанных побуждений и радости. Это комплекс мыслей, чувств и поведения, которые пережиты личностью ранее, в детстве.<br><br>В) перерабатывает информацию, эффективно взаимодействует с окружающим миром. Ориентирован на восприятие текущей действительности, человек получает объективную информацию, организует свою | 1-А<br>2-В<br>3-Б                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|  |  |                                                                     |  |
|--|--|---------------------------------------------------------------------|--|
|  |  | 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 соотношения 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 руководителями и подчиненными.
2. Назовите основные принципы этики делового общения между подчиненными и руководителем.

**2 вариант**

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