

Документ подписан простой электронной подписью

Информационное отделение

ФИО: Фурсов В.А. Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

Должность: И.о. директора Северо-Кавказского федерального университета «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

федерального университета

Дата подписания: 08.06.2026 14:34:50

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

В.А. Фурсов

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

СГ.06 Психология общения

Специальность СПО
Формат обучения

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 оценкой в 3 семестре..

1.2 Планируемые результаты освоения дисциплины

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

Общие компетенции:

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

ОК02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

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

ОК04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК06. 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 (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				ОК01-09

Тема 1.1. Предмет, задачи психологии делового общения	Практическое занятие №1 Устный опрос	ОК01,02		
Тема 1.2. Методы психологически хисследований	Практическое занятие №2 Этическая культура и воспитание	ОК01,03		
Тема 1.3. Психические познавательные процессы и состояния в структуре делового общения	Практическое занятие №3 Ощущение, восприятие, внимание. Память человека. Мышление и речь. Эмоции и чувства в профессиональной деятельности. Воля и ее воспитание	ОК02,03		
Тема 1.4. Психические свойства личности как субъекта делового общения	Практическое занятие №4 Устный опрос	ОК02,03		
Тема 1.5. Мораль, ее сущность, структура и функции.	Практическое занятие №5 Мораль, как конкретно- ценностная этическая установка. Нравственность личности. Коллективизм и индивидуализм. Основные функции морали.	ОК01,03,06		
Ряд 2. Психологические основы делового общения				

Тема 2.1. Психология общения.	Практическое занятие №6 Понятия «конструктивное общение», «психологический контакт». Виды и уровни и функции общения. Общение как обмен информацией. Общение как понимание людьми друг друга.	ОК01,02,03		
Тема 2.2. Коммуникации и ее особенности.	Практическое занятие №7 Виды социальных взаимодействий. Барьеры общения: способы преодоления. Коммуникация и ее особенности. Невербальные средства общения. Роли и ролевые ожидания в общении.	ОК01,02,03		
Тема 2.3. Межличностное взаимодействие.	Практическое занятие №8 Устный опрос	ОК01,02,03		
Раздел 3. Психология конфликта				
Тема 3.1 Конфликты его структура	Практическое занятие №9 Понятие конфликта. Стратегии поведения в конflikте. Решение конфликта. Понятие конфликта. Виды, структура. Решение конфликта конструктивным способом. Стратегия черепашки, акулы, совы и медвежонка.	ОК01,03-09		

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

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: а). неформальное общение б). деловое общение в). конфиденциальное общение Г). нет правильного ответа	б
2.	ОК 1	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 5	На каком из данных принципов не может быть основано деловое общение? а) доброжелательность; б) порядочность; в) тактичность; г) уважительность; д) эгоизм	г
4.	ОК 3	Этическая категория, которая передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей: а) благо; б) долг; в) счастье; г) честь	б
5.	ОК 1	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 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	б
8.	ОК 4	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 5	Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:	б

		а) Профессиональных интересов партнеов б) Личностных, неделовых интересов партнеров в) Деловых интересов партнеров г) разговорами между собой	
10.	ОК4	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 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)меличностные взаимодействия –адресата	в
12.	ОК 3	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 6	Невербальными средствами общения являются: а) Рукопожатие, походка, взгляд б) Телефон в) Электронная почта г) речь д) мимика	А,д
14.	ОК 6	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.	ОК5	Соотнесите Эго- состояние и его характеристику 1.Родитель	1-А 2-В 3-Б

		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.	
--	--	--	--

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 С Г .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 подчиненным.
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.

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)