

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Казанский национальный исследовательский технологический
университет»
КАЗАНСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ
(ФГБОУ ВО "КНИТУ" КТК)

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УР
Р.А. Газизов
« 01 » апреля 2026 г.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине ОГСЭ.03 Психология общения

Специальность 43.02.15 Поварское и кондитерское дело

(шифр, специальность)

Специалист по поварскому и кондитерскому делу

(квалификация выпускника)

3 г. 10 м.

(нормативный срок обучения)

Казань, 2026

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело базовой подготовки разработана на основе ФГОС, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 г. N 1554.

Составитель: КТК ФГБОУ ВО «КНИТУ»

Рабочая программа учебной дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии Общеобразовательных дисциплин и социально-гуманитарного цикла КТК ФГБОУ ВО «КНИТУ» колледжа Протокол № 7 от "31" марта 2026г.

Председатель ПЦК/Н.Н.Фалина

Содержание

	стр.
1 Паспорт ФОС	4
2 Результаты освоения учебного предмета/дисциплины, подлежащие проверке	6
3 Оценка освоения учебного предмета/дисциплины	8
3.1 Формы и методы оценивания	8
3.2 Перечень вопросов и заданий для текущего контроля знаний по предмету/дисциплине	15
3.3 Задания и вопросы к зачету по предмету/дисциплине	18

В результате освоения учебного предмета "*Психология общения*" обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 43.02.15 Поварское и кондитерское дело (*квалификация техник*) следующими знаниями и умениями:

знать:

- виды, стили, стороны общения;
- цели, функции, уровни общения;
- половозрастные особенности общения;
- факторы, влияющие на эффективность общения;
- способы установления и поддержания контакта, эффективной аргументации;
- основные феномены и эффекты социальной перцепции;
- методы разрешения конфликтов в сфере управления организации;
- взаимосвязь общения и деятельности;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- использовать приемы, способствующие эффективному общению;
- успешно пользоваться вербальными и невербальными средствами общения при взаимодействии;
- применять полученные знания в профессиональной деятельности и повседневной жизни;
- корректировать свое поведение с учетом этических требований и норм делового этикета;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
- применять на практике полученные знания, умения, навыки.

В процессе обучения подростки участвуют в обсуждении той или иной проблемы, высказывают свою точку зрения, доказывают и отстаивают свою позицию.

Общие компетенции (ОК) обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:

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

ОК 06. 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;

(в ред. Приказа Минпросвещения России от 03.07.2024 N 464)

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, 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.

(п. 3.2 в ред. Приказа Минпросвещения России от 01.09.2022 N 796)

Формой аттестации по учебному предмету/дисциплине является *зачета*.

2 Результаты освоения учебного предмета/дисциплины, подлежащие проверке

2.1 В результате аттестации по учебному предмету/дисциплине "Психология общения" осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

Таблица 1

Результаты обучения: умения, знания и компетенции (желательно сгруппировать и проверять комплексно, сгруппировать умения и общие компетенции)	Показатели оценки (результата следует сформулировать показатели, раскрывается содержание работы)	Форма контроля и оценивания (заполняется в соответствии с рабочей программой дисциплин)
--	---	--

<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать приемы, способствующие эффективному общению; - успешно пользоваться вербальными и невербальными средствами общения при взаимодействии; - применять полученные знания в профессиональной деятельности и повседневной жизни; - корректировать свое поведение с учетом этических требований и норм делового этикета; - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. - применять на практике полученные знания, умения, навыки. 	<ul style="list-style-type: none"> - Способность учитывать эмоциональное состояние субъектов общения. - Выбор эффективных приемов общения при решении проблемных ситуаций. - Оценка гибкости и оперативности при разрешении конфликтных ситуаций. - Готовность применять рекомендованные приемы и техники, позволяющие решать профессиональные задачи. - Выполнение самоанализа и коррекции собственной деятельности на основании полученных результатов. - Активность и инициативность в процессе развития коммуникативных качеств. 	<ul style="list-style-type: none"> - Выполнение практических заданий на предмет эффективного общения, в т.ч. в профессиональной деятельности. - Выполнение практических заданий на предмет успешного использования вербального и невербального общения, в т.ч., в профессиональной деятельности. - Выполнение практических заданий на решение проблемных, конфликтных ситуаций. - Выполнение практических заданий на развитие рефлексивных качеств личности. - Выполнение практических упражнений на развитие лидерских и организаторских качеств личности. - Выполнение практических упражнений на развитие способности к эмпатии и доверительным отношениям в общении.
--	--	--

<p>Знать: - виды, стили, стороны общения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - цели, функции, уровни общения; - половозрастные особенности общения; - факторы, влияющие на эффективность общения; - способы установления и поддержания контакта, эффективной аргументации; - основные феномены и эффекты социальной перцепции; - методы разрешения конфликтов в сфере управления организации; - взаимосвязь общения и деятельности; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов 	<ul style="list-style-type: none"> - Демонстрация теоретических знаний о видах социального взаимодействия. - Знание источников различного типа для поиска информации по всем разделам. - Анализ и грамотное применение знаний психологических механизмов восприятия в общении. - Изложение базовых теоретических знаний по вопросам общения в русле транзактного анализа. - Знание приемов коллективной работы по решению групповых задач. - Знание диагностических методов при изучении проблем в общении и выбора действенных способов их преодоления. - Соблюдение норм этики при работе в команде. - Знание природных и социальных предпосылок возникновения конфликтов, их видов в зависимости от возникновения и протекания. - С п о с о б н о с т ь устанавливать и поддерживать хорошие отношения с преподавателями и однокурсниками. 	<ul style="list-style-type: none"> - оценка устных и письменных ответов; - оценка выполнения конспектирования; - оценка выполнения задания на составление таблицы «Барьеры общения»; - оценка выполнения проверочных тестов; - оценка составления плана-конспекта; - оценка выполнения практических заданий по решению проблемных ситуаций; - оценка выполнения практических упражнений на развитие навыков групповой работы; - оценка ответов на контрольные вопросы; - оценка защиты реферата «Вербальные и невербальные средства общения»; - оценка сообщения: «Культура общения в виртуальном пространстве», «Групповая сплочённость и способы её развития» - оценка практической работы по составлению профессионального резюме; - оценка работы во время тренинговых занятий " Психологический климат в группе и его влияние на результаты деятельности" и др.
---	--	--

3. Оценка освоения учебного предмета/дисциплины

3.1 Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по предмету/дисциплине "Психология общения", направленные на формирование общих компетенций.

Контроль и оценка освоения учебного предмета/дисциплины по темам (разделам)

Таблица 2

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код и наименование элемента умений или знаний	Виды аттестации	
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
У1: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	+	+
У2: использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	+	+
31: взаимосвязь общения и деятельности;	+	+
32: цели, функции, виды и уровни общения;	+	+
33: роли и ролевые ожидания в общении;	+	+
34: механизмы взаимопонимания в общении;	+	+
35: техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	+	+
36: этические принципы общения;	+	+
37: источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	+	+
38: приемы саморегуляции в процессе общения.	+	+

Таблица 3

Формы и методы контроля

Элемент учебного предмета/ дисциплины	Формы и методы контроля			
	Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые ОК, З, У	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З
Раздел 1. Предмет и содержание психологии общения	Доклад, презентация Практическое занятие №1, №2, №3, №4, №5	У2, ОК3, ОК6, ОК8, 32, 34, 35	Дифференцированный зачет	У2, ОК3, ОК7, ОК8, 32, 34, 35
Введение. Тема 1.1. Предмет цели, задачи психологии общения. Общее и индивидуальное в психике человека.	Тестирование, фронтальный опрос	У2, ПК8, 32, 35	Дифференцированный зачет	У2, ПК8, 32, 35
Тема 1.2. Индивидуальность. Личность. Темперамент	Тестирование, фронтальный опрос	У2, ОК1, ОК6, ОК9, 32, 34, 35	Дифференцированный зачет	У2, ОК1, ОК6, ОК9, 32, 34, 35
Тема 1.3. Характер, акцентуации характера, неврозы	Тестирование, фронтальный опрос Психологический тренинг	У2, ОК1, ОК6, ОК9, 32, 34, 35	Дифференцированный зачет	У2, ОК7, ОК6, ОК3, 32, 34, 35
Тема 1.4. Эмоции и чувства	Тестирование, фронтальный опрос Психологический тренинг	У2, ОК1, ОК7, ОК9, 32, 34, 35	Дифференцированный зачет	У2, ОК1, ОК6, ОК7, 32, 34, 35
Раздел 2. Психологические особенности общения	Доклад, презентация, Практическое занятие №6, №7, №8, №9, №10	ОК1, ОК6, ОК9, У1, 31, 32, 33, 34, 35	Дифференцированный зачет	ОК1, ОК6, ОК9, У1, 31, 32, 33, 34, 35
Тема 2.1. Общение как слагаемое взаимоотношений	Проверка лекционных записей Фронтальный опрос	ОК1, ОК6, ОК9, У1, 31, 32, 33, 34, 35	Дифференцированный зачет	ОК1, ОК6, ОК9, У1, 31, 32, 33, 34, 35

Тема 2.2. Стратегии, тактики, виды общения. Функции общения	Фронтальный опрос Психологический тренинг	ОК1,ОК6,ОК8, У1, 31,32,33,34,35	Дифференцированный зачет	ОК7,ОК8,ОК9, У1, 31,32,33,34,35
Тема 2.3. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Фронтальный опрос Психологический тренинг	ОК6,ОК8, У1, 31,32,33,34,35	Дифференцированный зачет	ОК7,ОК6,ОК8, У1, 31,32,33,34,35
Тема 2.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Фронтальный опрос Психологический тренинг	ОК6,У1, 31,32,33,34,35	Дифференцированный зачет	ОК1, У1, 31,32,33,34,35
Раздел 3. Деловое общение	Доклад, презентация Психологический Тренинг Практическое занятие №11, №12, №13, №14	ОК9,У1, 31,32,33,34,35, 36	Дифференцированный зачет	ОК6, У1, 31,32,33,34,35, 36
Тема 3.1. Деловое общение	Проверка лекционных записей Фронтальный опрос	ОК1,ОК9, У1, 31,32,33,34,35, 36	Дифференцированный зачет	ОК8, У1, 31,32,33,34,35, 36
Тема 3.2. Эффективность делового общения	Психологический тренинг	ОК9,У1, 31,32,33,34,35, 36	Дифференцированный зачет	У1, 31,32,33,34,35, 36
Тема 3.3. Межличностные отношения и взаимодействия	Фронтальный опрос Психологический тренинг	У1, 31,32,33,34,35, 36	Дифференцированный зачет	У1, 31,32,33,34,35, 36
Тема 3.4. Взаимодействие личности и группы	Фронтальный опрос Психологический тренинг	ОК7,9,У1, 31,32,33,34,35, 36	Дифференцированный зачет	ОК7,9,У1, 31,32,33,34,35, 36
Раздел 4. Конфликтное общение	Доклад, презентация, Практическое занятие №15, №16, №17	ОК6, ОК7, ОК8, У1,У2 31,32,33,34,35, 36, 37, 38	Дифференцированный зачет	ОК6, ОК7, ОК8, У1, У2, 31,32,33,34,35, 36, 37, 38
Тема 4.1.	Фронтальный	ОК1,ОК6,	Дифференцированный зачет	ОК1,ОК6,

Конфликт.	опрос	ОК7, ОК8, У1,У2 31,32,33,34,3 5, 36, 37, 38	ый зачет	ОК7, ОК8, У1, У2, 31,32,33,34,3 5, 36, 37, 38
Тема 4.2. Внутриличностны е конфликты. Межличностные конфликты	Фронтальный опрос Психологическ ий тренинг	ОК1,ОК6, ОК7, ОК8, У1,У2 31,32,33,34,3 5, 36, 37, 38	Дифференцированн ый зачет	ОК1,ОК6, ОК7, ОК8, У1,У2 31,32,33,34,3 5, 36, 37, 38
Тема 4.3. Способы предупреждения и разрешения конфликтов	Фронтальный опрос Психологическ ий тренинг	ОК7, У1,У2 31,32,33,34,3 5, 36, 37, 38	Дифференцированн ый зачет	ОК7, У1,У2 31,32,33,34,3 5, 36, 37, 38
Раздел 5. Этические формы общения	Доклад, презентация, Фронтальный опрос Практическое занятие №18, №19	ОК6, ОК7, ОК8, У1,У2 31,32,33,34,3 5, 36, 37, 38	Дифференцированн ый зачет	ОК6, ОК7, ОК8, У1,У2 31,32,33,34,3 5, 36, 37, 38
Тема 5.1. Понятия этика, репутация, ценности	Доклад, презентация, Фронтальный опрос	ОК7, ОК8, У1,У2 31,32,33,34,3 5, 36, 37, 38	Дифференцированн ый зачет	ОК7, ОК8, У1,У2 31,32,33,34,3 5, 36, 37, 38
Тема 5.2 Этика профессиональног о и делового общения	Психологическ ий тренинг	ОК7, У1,У2 31,32,33,34,3 5, 36, 37, 38	Дифференцированн ый зачет	ОК7, У1,У2 31,32,33,34,3 5, 36, 37, 38
Тема 5.3. Деловой этикет	Доклад, презентация, Фронтальный опрос	ОК9, У1,У2 31,32,33,34,3 5, 36, 37, 38	Дифференцированн ый зачет	ОК9, У1,У2 31,32,33,34,3 5, 36, 37, 38
Раздел 6. Самоорганизац ия как основа профессионально й компетентности	Доклад, презентация, Практическое занятие №20 Психологическ ий тренинг	ОК1, У1,У2 31,32,33,34,3 5, 36, 37, 38	Дифференцированн ый зачет	ОК1, У1,У2 31,32,33,34,3 5, 36, 37, 38
Тема 6.1. Организация своего времени	Доклад, презентация	ОК1,ОК6, ОК7, ОК9, У1,У2 31,32,33,34,3 5, 36, 37, 38	Дифференцированн ый зачет	ОК1,ОК6, ОК7, ОК9, У1,У2 31,32,33,34,3 5, 36, 37, 38
Тема 6.2. Развитие стрессоустойчиво сти	Психологическ ий тренинг	ОК6, У1,У2 31,32,33,34,3 5, 36, 37, 38	Дифференцированн ый зачет	ОК6, У1,У2 31,32,33,34,3 5, 36, 37, 38

Критерии оценочных средств

№ п/п	Показатели оценивания - оценочные средства	Краткая характеристика оценочного средства	Критерии оценивания
1	<i>Доклад в виде презентации</i>	Средство текущего контроля знаний, позволяющее оценить умение обучающегося излагать суть поставленной проблемы в виде краткого доклада-презентации, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.	<p>Оценивание осуществляется по 2м уровням:</p> <p>1. Экспертное оценивание обучающимися (взаимооценка).</p> <p>2. Оценивание преподавателем.</p> <p><i>Первый уровень «Экспертное оценивание обучающимися (взаимооценка)».</i></p> <p><i>Критерии экспертной оценки доклада:</i></p> <p>1) соответствие содержания презентации её теме, полнота раскрытия темы (оценка того, насколько содержание соответствует заявленной теме и в какой мере тема раскрыта автором); актуальность использованных источников (оценка того, насколько современны (по годам выпуска) источники, использованные при выполнении работы);</p> <p>3) использование профессиональной терминологии (оценка того, в какой мере в работе отражены профессиональные термины и понятия, свойственные теме работы);</p> <p>4) наличие собственного отношения автора к рассматриваемой проблеме/теме (насколько точно и аргументированно выражено отношение автора к теме письменной работы): По каждому критерию обучающиеся оценивают работу и проставляют баллы от 0 до 5, затем рассчитывается средний бал по всем оценкам обучающихся.</p> <p><i>Второй уровень «Оценивание преподавателем» (выставление итоговой оценки)</i></p> <p>Преподаватель, оценивая доклад-презентацию, может использовать результаты предыдущего этапа. При выставлении «зачтено» опирается на следующие критерии:</p>

			<p><i>Критерии оценки доклада преподавателем:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - качество исходного материала, который использован (аналитический анализ прочитанной литературы, лекций, записи результатов дискуссий, собственные соображения и накопленный опыт по данной проблеме); - качество обработки имеющегося исходного материала (его организация, аргументация и доводы); <p>2) аргументация (насколько точно она соотносится с поднятыми в тексте проблемами).</p>
2	<i>Фронтальный опрос</i>	<p>Средство текущего контроля знаний, позволяющее оценить умение обучающегося быстро вспомнить пройденный материал.</p> <p>Фронтальный опрос также позволят оценить регулярность самостоятельной работы обучающегося.</p> <p>При фронтальном опросе вопрос задается всей группе и только потом называется обучающийся, который будет отвечать на этот вопрос.</p>	<p>Оценка <i>«отлично»</i> выставляется за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся легко ориентируется, за умение связывать теорию с практикой, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логическое изложение ответа, быстроту реакции на вопрос преподавателя.</p> <p>Оценка <i>«хорошо»</i> выставляется если обучающийся полно освоил материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, грамотно излагает ответ, но содержание, форма ответа имеют отдельные недостатки.</p> <p>Оценка <i>«удовлетворительно»</i> выставляется, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но при ответе на вопрос излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновывать свои суждения. Обучающийся достаточно долго вспоминает учебный материал.</p> <p>Оценка <i>«неудовлетворительно»</i> выставляется, если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал при ответе на вопрос преподавателя / обучающийся не отвечает на вопрос, не</p>

			может вспомнить учебный материал.
3	<i>Психологический тренинг</i>	Средство текущего контроля знаний - интерактивное учебное занятие, целью которого является обучение навыкам поведения и развития личности.	Оценки «зачтено» заслуживает обучающийся, который принимает активное участие в тренинге, выступает с рекомендациями по рассматриваемой ситуации, умеет делать выводы; оценку «не зачтено» получает обучающийся, который не принимает активного участия в тренинге, не выступает с рекомендациями по рассматриваемой ситуации / не умеет делать выводы.
4	<i>Тестирование</i>	Средство текущего контроля знаний, целью которого является закрепление учебного материала, а также проверка знаний обучающегося как по дисциплине в целом, так и по отдельным темам (разделам).	- от 0 до 39 % выполненных заданий - не зачтено; - от 40 до 100 % выполненных заданий - зачтено;

3.2 Перечень вопросов и заданий для текущего контроля знаний по предмету/дисциплине "Психология общения"

Практико-ориентированные (компетентностно-ориентированные) задания

1. Подобрать по 5 упражнений на развитие навыков вербального общения, невербального общения, навыков самопрезентации.
2. Подготовить презентацию «Приёмы эффективного слушания».
3. Составить памятку «Как произвести хорошее первое впечатление на человека», «Правила публичного выступления», «Правила педагогического общения для воспитателя».
4. Описать 5 конфликтных ситуаций, проанализировать их, определить способ выхода их конфликтной ситуации.

Темы для докладов (презентации)

1. Психологические аспекты процесса общения.
2. Личность в процессе общения.
3. Манипуляции в процессе общения.
4. Особенности служебного этикета.
5. Этика и этикет телефонного разговора.
6. Невербальные средства общения.
7. Слушание в процессе общения.
8. Культура речи в процессе общения.
9. Культура ведения дискуссии.
10. Конфликт в процессе общения.
11. Механизмы управления общением.
12. Коммуникативные типы деловых партнёров.
13. Презентация: подготовка и проведение.
14. Дебаты: подготовка и проведение.
15. Стрессы в процессе общения и способы их преодоления.
16. Взаимосвязь социальной роли и общения.
17. Трудности и дефекты межличностного общения.

Перечень вопросов для фронтального опроса

1. Психология общения: объект, предмет и функции.
2. Методы психологии общения: определение, виды.
3. Деятельность: определение, структура, функции.
4. Особенность общения как вида деятельности.
5. Общение в системе социальных отношений.
6. Общение в системе межкультурного взаимодействия.
7. Общение как коммуникативный акт: определение, структура.
8. Вербальное общение: определение, средства.
9. Барьеры в коммуникации: определение, виды, их особенности.
10. Невербальное общение: определение, средства.

11. Техники манипуляции в процессе общения.
12. Феномен межличностного влияния.
13. Социальная перцепция: определение, виды, механизмы.
14. Атрибуция: определение, роль в общении.
15. Аттракция: определение, роль в общении.
16. Межличностное восприятие: определение, механизмы и эффекты.
17. Трудности и дефекты межличностного общения.
18. Самопрезентация: определение, основные стратегии.
19. Интеракция: определение, структура.
20. Теории межличностного взаимодействия.
21. Ситуации взаимодействия и их виды.
22. Ассертивность: определение, роль в общении.
23. Коммуникативная компетентность: определение, структура, способы развития.
24. Психологические основы вступления в контакт.
25. Слушание: определение, виды, механизмы.
26. Техники активного слушания.
27. Техники саморегуляции в процессе общения.
28. Формы организации делового общения и их особенности.
29. Конфликт: определение, основные теории.
30. Структура и динамика конфликтного общения.
31. Способы разрешения конфликта.
32. Этические аспекты общения.
33. Взаимосвязь социальной роли и общения.
34. Имидж и общение: проблемы взаимодействия.
35. Этикетные правила общения.
36. Основные этикетные формулы.

Оценка умений, знаний и освоения компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с указанными ниже критериями.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания доклада в виде презентации:

Оценивание осуществляется по 2м уровням:

1. Экспертное оценивание обучающимися (взаимооценка).
2. Оценивание преподавателем.

Первый уровень «Экспертное оценивание обучающимися (взаимооценка)».

Критерии экспертной оценки доклада:

- 1) соответствие содержания презентации её теме, полнота раскрытия темы (оценка того, насколько содержание соответствует заявленной теме и в какой мере тема раскрыта автором);
- 2) актуальность использованных источников (оценка того, насколько

современны (по годам выпуска) источники, использованные при выполнении работы);

3) использование профессиональной терминологии (оценка того, в какой мере в работе отражены профессиональные термины и понятия, свойственные теме работы);

4) наличие собственного отношения автора к рассматриваемой проблеме/теме (насколько точно и аргументированно выражено отношение автора к теме письменной работы):

По каждому критерию обучающиеся оценивают работу и проставляют баллы от 0 до 5, затем рассчитывается средний балл по всем оценкам обучающихся.

Второй уровень «Оценивание преподавателем» (выставление итоговой оценки)

Преподаватель, оценивая доклад-презентацию, может использовать результаты предыдущего этапа. При выставлении «зачтено» опирается на следующие критерии:

Критерии оценки доклада преподавателем:

- качество исходного материала, который использован (аналитический анализ прочитанной литературы, лекций, записи результатов дискуссий, собственные соображения и накопленный опыт по данной проблеме);

- качество обработки имеющегося исходного материала (его организация, аргументация и доводы);

- аргументация (насколько точно она соотносится с поднятыми в тексте проблемами).

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания ответа обучающихся по результатам фронтального опроса:

Оценка «отлично» выставляется за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся легко ориентируется, за умение связывать теорию с практикой, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логическое изложение ответа, быстроту реакции на вопрос преподавателя.

Оценка «хорошо» выставляется если обучающийся полно освоил материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, грамотно излагает ответ, но содержание, форма ответа имеют отдельные недостатки.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но при ответе на вопрос излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновывать свои суждения. Обучающийся достаточно долго вспоминает учебный материал.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и

второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал при ответе на вопрос преподавателя / обучающийся не отвечает на вопрос, не может вспомнить учебный материал.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов тестирования:

- от 0 до 39% выполненных заданий - неудовлетворительно;
- от 40% до 59% - удовлетворительно;
- от 60% до 79% - хорошо;
- от 80% до 100%- отлично.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов психологического тренинга:

Оценки «зачтено» заслуживает обучающийся, который принимает активное участие в тренинге, выступает с рекомендациями по рассматриваемой ситуации, умеет делать выводы;

оценку «не зачтено» получает обучающийся, который не принимает активного участия в тренинге, не выступает с рекомендациями по рассматриваемой ситуации / не умеет делать выводы.

3.3 Вопросы к дифференцированному зачету по дисциплине "Психология общения"

1. Часто можно слышать, что общение является основой человеческого бытия. Что такое бытие?

2. Согласны ли вы с таким определением понятия «общение»?

Это сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, соперничества и взаимного понимания.

а) да; б) нет.

3. Можно ли общение рассматривать как простое отправление информации или ее прием?

а) да; б) нет. Ответ поясните.

4. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:

а) императивное; б) интерактивное; в) манипуляторное; г) перцептивное; д) диалогическое; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.

5. Выберите правильный ответ. К видам общения относятся:

а) «контакт масок»; б) вербальное общение; в) ролевое общение; г) деловое общение; д) невербальное общение; е) светскоеобщение; ж) все ответы верны; з) все ответы неверны.

6. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

1) общению; 2) деловому общению; 3) ролевому общению; 4) светскому общению

А. Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, соперничества, взаимного понимания

друг друга.

Б. Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

В. Общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.

Г. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.

7. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

1) коммуникативной стороне общения; 2) интерактивной стороне общения; 3) перцептивной стороне общения.

А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.

Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.

В. Общение, проявляющееся через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

8. Вам предстоит беседа с клиентом. Какой тип межличностного общения вы выберете? Ответ поясните.

9. Приведите пример *стереотипов*, с которыми вы сталкиваетесь чаще всего.

10. Э. Берн выделил три способа поведения: 1) Родитель; 2) Ребенок; 3) Взрослый. Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?

А. Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.

Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст».

В. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

11. Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации:

а) от личных особенностей говорящего; б) от отношения говорящего к слушающему; в) от ситуации, в которой протекает общение; г) от отношения слушающего к говорящему; д) от личных особенностей слушающего; е) все позиции верны; ж) все позиции неверны.

12. Малыш в ванне пускает кораблик. Мама его спрашивает: «Леша, почему твой кораблик плавает?» И в ответ слышит: «Потому что он красивый!» Какой коммуникативный барьер непонимания проявляется в этой ситуации?

а) семантический; б) стилистический; в) логический.

13. Укажите правильный ответ. Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению?

а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;

- б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
- в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
- г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;
- д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

14. Коллега по работе в ходе беседы по вопросу улучшения микроклимата в коллективе старается продемонстрировать свою эрудицию, судит обо всем только на основании личных позиций и своего жизненного опыта, дает оценку всему сказанному. Такая позиция является признаком:

- а) эффективного общения;
- б) неэффективного общения.

15. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению?

- а) он обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность;
- б) делает клиенту замечания, комментирует сказанное им, перебивает;
- в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность клиенту высказаться до конца;
- г) проявляет искренний интерес к словам клиента и его критическим замечаниям;
- д) сосредоточен на своих личных проблемах.

16. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) рефлексивному слушанию; б) нерефлексивному слушанию

А. Умение внимательно слушать, молча, не перебивая речь собеседника своими комментариями.

Б. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим.

17. В каких случаях может быть эффективно нерефлексивное слушание?

- а) у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать;
- б) другу (подруге) необходимо высказаться о наболевшем;
- в) подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя;
- г) коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей аттестации и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этим событиям.

18. Какие действия по смыслу соответствуют: а) выяснению; б) отражению чувств; в) перефразированию; г) резюмированию?

А. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.

Б. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).

В. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.

Г. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

19. Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах: «Вашими основными идеями являются...»; «Если подвести итог сказанному, то...»; «Из сказанного можно сделать вывод...»?

- а) выяснение; б) перефразирование; в) резюмирование;
- г) отражение чувств.

20. В каких ситуациях эффективно использовать перефразирование?

а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора; б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера; в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия; г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.

21. В каких ситуациях эффективно: а) выяснение; б) отражение чувств; в) перефразирование; г) резюмирование?

А. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.

Б. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.

В. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.

Г. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

22. В каких высказываниях используется резюмирование?

А. «Вы думаете, что совместная деятельность принесет большую пользу?»

Б. «Из сказанного вами можно сделать вывод о том, что результаты работы нашего отдела вас полностью устраивают и вы готовы к дальнейшему сотрудничеству».

В. «Я хорошо понимаю ваше состояние. Возможно, в подобном случае я испытывал бы такие же чувства».

Г. «Главное, что вы хотели бы от меня, - это подготовка документации в сжатые сроки».

23. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям:

а) конфликт; б) внутриличностный конфликт; в) межличностный конфликт; г) межгрупповой конфликт; д) конфликт между группой и личностью?

А. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.

Б. Столкновение противоположных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.

В. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих

друг другу интересов, стремлений, потребностей.

Г. Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.

Д. Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

24. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

- а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию;
- г) соперничеству; д) приспособлению.

А. Открытая борьба за свои интересы.

Б. Поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон.

В. Стремление выйти из конфликта, не решая его.

Г. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.

Д. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

25. Какие рекомендации способствуют правильному поведению в конфликтной ситуации?

А. Настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против».

Б. Демонстрируйте свое превосходство.

В. Не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию.

Г. Независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером.

Д. Старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»

Е. Предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

Ответы к вопросам для дифференцированного зачета

«Психология общения»

1. «Бытие» — наиболее широкая по объему, охватывающая все многообразие реального мира категория, обозначающая доступную нам совокупность существующего, мир в целом.

Понятию «бытие» равнозначны термины «действительность», «сущее»

Без общения невозможно существование человеческого общества. Человек становится человеком только в процессе общения, установления межличностных отношений.

2. а).

3. б) нет. Общение — это процесс обмена информацией.

4. а), в), д).

5. а), в), г), е).

6. А — 1); Б — 4); В — 3); Г — 2).

7. А — 2); Б — 1); В — 3).
8. При беседе с клиентом применяют диалогический тип межличностного общения. Диалогическое общение основано на равноправии партнеров.
9. Например, профессиональные стереотипы; этнонациональные стереотипы («немец — педант»; «южный человек — темпераментный»),
10. А — 3); Б — 1); В — 2). 24.6).
11. е).
12. в).
13. б), д).
14. б).
15. в, г).
16. а) — Б, б) — А.
17. б), г).
18. а) — В, б) — Б, в) — Г, г) — А.
19. в).
20. б), в).
21. а) — Г, б) — В, в) — Б, г) — А.
22. Б, Г.
23. а) — Б, б) — В, в) — А, г) — Г, д) — Д.
24. а) — Б, б) — Г, в) — В, г) — А, д) — Д.
25. А, Б, Г, Е.

Результат зачета оценивается по критериям оценивания:

Задание считается выполненным верно, если обучающийся дал верный ответ. Правильное решение каждого из заданий с № 1 по № 25 оцениваются по одному баллу. Максимально возможный балл за всю работу – 25.

Шкала перевода в пятибалльную систему оценки:

0 – 12 баллов – «2» (0 – 50 %)

13 – 18 баллов – «3» (51 – 74 %)

19 – 21 баллов – «4» (75 – 84 %)

22 – 25 баллов – «5» (85 – 100 %)

Лист согласования

Дополнения и изменения к ФОС на учебный год

Дополнения и изменения к ФОС на _____ учебный год по профессиональному модулю _____

В ФОС внесены следующие изменения:

Дополнения и изменения в ФОС обсуждены на заседании учебно-методической комиссии

« _____ » _____ 20 _____ г. (протокол № _____).

Председатель учебно-методической комиссии

_____ / _____ /