



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СК РГУТИС

УТВЕРЖДЕНО:

Ученым советом Института
сервисных технологий

Протокол № 10 от 24.02.2021
с изм. Протокол № 11 от 16.04.2021
с изм. Протокол № 14 от 30.06.2021
с изм. Протокол № 3 от 20.10.2021

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ. 05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

основной профессиональной образовательной программы среднего
профессионального образования -

программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности: 38.02.07 *Банковское дело*

Квалификация: *Специалист банковского дела*

год начала подготовки: 2021

Разработчики:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>		<i>Копылов В.В</i>

Фонд оценочных средств согласован и одобрен руководителем ППСЗ:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>		<i>Баранова А.А.</i>



1. Паспорт фонда оценочных средств

В результате освоения учебной дисциплины «Психология общения» обучающийся должен обладать компетенциями:

Код	Наименование компетенций
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 организовывать 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 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

В результате изучения дисциплины студент должен **уметь**:

- применять навыки ведения различных форм деловых бесед,
- использовать психологические и речевые средства повышения выразительности,
- владеть техникой эффективного публичного выступления

В результате изучения дисциплины студент должен **знать**:

- виды и этапы деловых переговоров,
- систему мотиваций участников переговорного процесса,
- специальные технологии общения и групповой работы,
- возможности и недостатки вербальных средств общения,
- основные факторы эффективной коммуникации



2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

В результате промежуточной аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования компетенций:

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Уметь: <ul style="list-style-type: none">• применять навыки ведения различных форм деловых бесед,• использовать психологические и речевые средства повышения выразительности,• владеть техникой эффективного публичного выступления	выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач использует психологические и речевые средства повышения выразительности, владеет техникой эффективного публичного выступления, подготовки деловых бумаг, подготовки проектов;	Дифференцированный зачет
Знать:		
<ul style="list-style-type: none">• виды и этапы деловых переговоров,• систему мотиваций участников переговорного процесса,• специальные технологии общения и групповой работы,• возможности и недостатки вербальных средств общения,• основные факторы эффективной коммуникации	применяет правила деловой переписки и составления служебных документов решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области интеграции программных продуктов;	Дифференцированный зачет

3. Контрольно-измерительные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине

Формы промежуточной аттестации:

№ СЕМЕСТРА	ФОРМА КОНТРОЛЯ
3	ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ



3.1 Контрольно-измерительные материалы предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины и включают материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. Контрольно-измерительные материалы позволяют оценивать освоение умений и усвоения знаний по учебной дисциплине.

3.2 Методика применения контрольно-измерительных материалов в качестве аттестации

Контроль знаний студентов включает:

- Текущий контроль
- Промежуточная аттестация

3.3 Контрольно - измерительные материалы включают:

3.3.1 Типовые задания для оценки знаний и умений текущего контроля

Контроль и оценка результатов освоения темы осуществляется преподавателем в процессе выполнения обучающимися индивидуальных заданий в виде практических заданий, тестирования, контрольных работ и др.

Примерные задания и контрольные вопросы

1. Дайте определение понятий «общение», «деловое общение», «этика делового общения».
2. Каковы особенности общения традиционного общества?
3. Назовите основные позиции по вопросу о соотношении этики и бизнеса, которые существуют сегодня.
4. Какова, по вашему мнению, роль этики в деловом общении ?
5. Назовите основные принципы делового общения между руководителем и подчиненным.
6. Назовите основные принципы делового общения между подчиненным и руководителем.
7. Назовите основные принципы этики делового общения «по горизонтали» (между коллегами).
8. Подготовка к переговорам и проведение делового совещания
9. Общие правила поведения на переговорах



10. Деловой разговор и технология ведения переговоров
11. Как снять противоречия, если они появятся?
12. Как управлять атмосферой разговора?
13. Как управлять собой, если собеседник вызывает раздражение?
14. Могут ли процессы коммуникации, перцепции и интеракции в общении осуществляться вне друг друга?
15. Выделите коммуникативную, перцептивную и интерактивную сторону общения в таком его виде, как торги.
16. В чем отличие между спором и полемикой, дебатами и дискуссией?
17. Что является критерием правильного выбора вида делового общения в зависимости от его цели?
18. Что общего между современным деловым этикетом и деловой этикой традиционного общества?
19. Существует ли профессиональный этикет, чьи нормы противоречили бы общим этическим принципам?
20. Как нужно вести себя при общении с иностранным партнером, если этикет его страны расходится с нормами Вашей?
21. Актуально ли сегодня выражение "Клиент всегда прав"?
22. Функции невербальных средств коммуникации.
23. Почему жесты должны интерпретироваться только в их совокупности и с учетом ситуации, в которой находится человек?
24. Какие рекомендации можно дать человеку, желающему, чтобы жесты его не выдавали?
25. Как в ходе делового общения выяснить, какова величина личностного пространства собеседника?



26. Каково оптимальное взаимное расположение 3-4 партнеров в ситуации переговоров?
27. В чем основное отличие переговоров от других видов делового общения?
28. Какие факторы способствуют обладанию психологическим преимуществом на переговорах?
29. Обоснуйте психологически, какую последовательность лучше предложить: "встреча - размещение - отдых - переговоры" или "встреча - размещение - переговоры - отдых"?
30. Стоит ли указывать партнеру по переговорам, что Вы видите в его поведении применение нечестных уловок?
31. Какие этикетные фразы можно использовать для вежливой формы отказа принять предложение; выслать новые каталоги, образцы материалов; принять посетителя? на переговорах.
32. Если во время разговора по телефону зазвонил второй аппарат, что вы делаете: будете продолжать разговаривать по телефону? извинитесь перед собеседником и поднимете трубку для того, чтобы узнать, кто звонит? извинитесь перед собеседником и предложите ему перенести разговор на другое время?

1. Укажите примеры неправильного употребления числительного

1. На это было истрчено около четыреста — пятьсот долларов
2. На фирму пришло еще две сотрудицы.
3. Анна Дмитриевна – мать троих детей.

2. Рекламные элементы более всего уместны

1. в речи на презентации;
2. в речи на митинге;
3. в речи на юбилее;
4. в речи на производственном собрании.

3. Какой из указанных факторов не является определяющим при формировании речевого этикета?

- 1) Рост субъекта и адресата общения
- 2) Социальный статус субъекта и адресата общения
- 3) Профессия субъекта и адресата общения
- 4) Национальность субъекта и адресата
- 5) Возраст субъекта и адресата общения



4. Участник переговоров задает вопрос, ответ на который обнажит несостоятельность позиции оппонента. Используется речевая тактика

1. блеф;
2. искажение позиции оппонента;
3. открытие позиций;
4. **упреждающая аргументация.**

5. Если автор работы при помощи каких-то приемов представляет своих оппонентов в неприглядном виде, это является

1. **нарушением этики;**
2. проявлением ангажированности;
3. проявлением некомпетентности;
4. признаком того, что в работе отсутствует концептуальное начало

6. Нелитературные варианты языка – это

- А. - просторечие
 - Б. - диалекты
 - С. - сленг
 - Д. - профессионализмы
1. А+Б+С+Д
 2. **А+Б+С**
 3. Б+С+Д

7. В сфере делового взаимодействия служебный этикет выполняет функции:

1. обеспечивает установление личных контактов;
2. содействует решению деловых вопросов;
3. формирует благоприятную социальную и психологическую
4. все перечисленные

3.3.2 Типовые задания для оценки знаний и умений промежуточной аттестации

Примерные вопросы к дифференцированному зачету

1. Общение как социально-психологическая категория: определение, структура, средства, функции.
2. Взаимодействие в процессе общения
3. Виды делового общения.
4. Вербальная и невербальная коммуникация
5. Функции деловой беседы
6. Деловые переговоры.
7. Методы ведения переговоров.
8. Организация деловых совещаний



9. Общение по телефону.
10. Конфликт в сфере делового общения.
11. Способы разрешения конфликта.
12. Методы снятия психологического напряжения
13. Этапы переговорного процесса по урегулированию конфликта
14. Правила деловой переписки.
15. Визитная карточка делового человека
16. Общие правила оформления документов
17. Ключевые понятия этики
18. Этика делового общения: правила этики.
19. Этические нормы общения.
20. Деловые переговоры: Подготовка к переговорам и выбор стратегии их проведения.
21. Нечестные уловки во время переговоров и пути их нейтрализации.
22. Методы снятия психологического напряжения. Психологические барьеры как одна из причин конфликтов.
23. Общение как социально-психологическая категория
24. Взаимодействие в процессе общения
25. В чем состоит особенность невербального общения в межкультурном контексте?
26. Какие функции реализует невербальная коммуникация?
27. На какие коды делятся невербальные коды?
28. Какова роль эмоций в процессе взаимодействия представителей разных культур?
29. Приведите примеры культурных отличий выражения лица.
30. Объясните культурные различия в оценке эмоции.
31. Какие виды невербальных способов коммуникации вы знаете
32. Как соотносятся язык и культура?
33. Дайте определения понятиям «реальная картина мира», «культурная картина мира», «языковая картина мира».
34. Что такое коммуникативный стиль? Какие виды коммуникативных стилей вам известны?
35. Каковы стратегии убеждения в различных культурах?
36. Каковы основные способы повышения эффективности коммуникации на вербальном уровне?
37. Перечислите виды и функции каналов взаимодействия?
38. Каковы коммуникационные барьеры процесса общения?
39. Назовите функции, которые проявляются в общении.
40. Какие стороны входят в структуру общения?
41. Какие формы общения вам известны?
42. Какие виды межличностного общения вы знаете?



43. Какие формы и виды общения вы знаете?
44. Чем различается формальное и неформальное общение?
45. Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни.

4. Критерии и показатели оценивания

Для текущего контроля

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	Устный ответ, практическая работа, самостоятельная работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	студент полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой; изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя терминологию данного предмета как учебной дисциплины
«4»	Устный ответ, практическая работа, самостоятельная работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	ответ удовлетворяет в основном требованиям на отметку «5», но при этом имеет один из недостатков: допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, легко исправленные по замечанию преподавателя.
«3»	Устный ответ, практическая работа, самостоятельная работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала определенные настоящей программой.
«2»	Устный ответ, практическая работа, самостоятельная работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или



	работа		неполное понимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании специальной терминологии, в выкладках
--	--------	--	---

Для тестовых заданий

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания
«5»	Тестовое задание	85 – 100%
«4»	Тестовое задание	75 – 84%
«3»	Тестовое задание	50 – 74%
«2»	Тестовое задание	Менее 50%

Для промежуточной аттестации

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	Устный ответ, самостоятельная работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	студент полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой; изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя терминологию данного предмета как учебной дисциплины
«4»	Устный ответ, самостоятельная работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	ответ удовлетворяет в основном требованиям на отметку «5», но при этом имеет один из недостатков: допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, легко исправленные по замечанию преподавателя.
«3»	Устный ответ, самостоятельная работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание

			вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала определенные настоящей программой.
«2»	Устный ответ, самостоятельная работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или неполное понимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании специальной терминологии, в выкладках

5. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература

1. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / Кошечкина И.П., Канке А.А. - М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2021. - <http://znanium.com/catalog/document?id=360749>

2. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016 Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=535092>

Дополнительная литература

3. Этика: Учебное пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017 - <http://znanium.com/catalog/product/425302>

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Консультант-Плюс

Каталог электронных библиотек

<http://www.aonb.ru/iatp/guide/library.html>

Электронная библиотека Российской государственной библиотеки (РГБ) <http://elibrarv.rsl.ru/>

<http://www.gumer.info/>

Электронная библиотека учебников <http://studentam.net/>

Европейская электронная библиотека Europeana <http://www.ecsocman.edu.ru/socis>



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»**

СК РГУТИС

Лист 12 из 12

<http://znanium.com>