



УТВЕРЖДЕНО:

Педагогическим советом Колледжа

Протокол №4 от «24» февраля 2021 г.
с изм. Протокол №6 от 18 июня 2021г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДИСЦИПЛИНЫ**

ОГСЭ.05. Психология общения

основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального
образования – программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности: *43.02.14 Гостиничное дело*

Квалификация: *специалист по гостеприимству*


год начала подготовки: 2021

Разработчики:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>Преподаватель</i>		<i>Малиновская И.Н.</i>

ФОС согласован и одобрен руководителем ШССЗ:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>Руководитель ОПОП 43.02.14.Гостиничное дело</i>		<i>Варламова А.В.</i>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 2

1. Паспорт фонда оценочных средств

В результате освоения учебной дисциплины *Психология Общения* обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 43.02.14. *Гостиничное дело* компетенциями:

Код	Наименование компетенций
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

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

- ✓ применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- ✓ использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения


В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- ✓ взаимосвязь общения и деятельности;
- ✓ цели, функции, виды и уровни общения;
- ✓ 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;
- ✓ приемы саморегуляции в процессе общения

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Формы промежуточной аттестации по семестрам:

№ семестра	Форма контроля
1 семестр	Дифференцированный зачёт

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 3</i>

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

Результаты обучения: умения, знания	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; ✓ использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения <p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ взаимосвязь общения и деятельности; ✓ цели, функции, виды и уровни общения; ✓ 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; ✓ приемы саморегуляции в процессе общения 	<p>Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям</p> <p>Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д.</p> <p>Точность оценки, самооценки выполнения</p> <p>Соответствие требованиям инструкций, регламентов</p> <p>Рациональность действий и т.д.</p>	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наблюдения и оценки практических занятий; - экспертная оценка индивидуальной работы на практических занятиях; - устного опроса по материалу курса; - тестирования . <p>Промежуточная аттестация в форме диф.зачета</p>

Формируемые компетенции:

Код формируемой компетенции	Наименование компетенции	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения



ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Текущий контроль в форме: - наблюдения и оценки практических занятий; - устного опроса по материалу курса; - тестирования . Промежуточная аттестация в форме диф.зачета
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	

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

Контроль знаний обучающихся 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 практических заданий, контрольных работ, тестирования.

Примерные задания

Тестовые задания.

Выберите правильный ответ.

1. Коммуникативная сторона общения
 - а) обмен информацией
 - б) восприятие и понимание друг друга



- в) взаимодействие друг с другом
2. Вид общения, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект
- а) духовное
 - б) примитивное
 - в) манипулятивное
 - г) деловое
3. Общение, когда в его процессе собеседники выполняют определенные социальные роли
- а) формально-ролевое
 - б) контакт масок
 - в) светское
 - г) духовное
4. К невербальным средствам общения относится
- а) речь
 - б) интонация
 - в) мимика
 - г) язык
5. Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции
- а) аффекторы
 - б) эмблемы
 - в) иллюстраторы
 - г) регуляторы
6. Недоминантная позиция в общении это позиция
- а) родителя
 - б) ребенка
 - в) взрослого
7. Доминирование это
- а) открытое воздействие на партнера
 - б) скрытое воздействие на партнера
 - в) стремление победить сильного соперника
8. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
- а) конфликтоген
 - б) инцидент
 - в) конфликтная ситуация
9. Стил ь поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов.
- а) соперничество
 - б) компромисс
 - в) избегание
10. Механизм восприятия собеседника, характеризующийся способностью к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания
- а) эмпатия
 - б) идентификация
 - в) рефлексия

Ключи к тестовым заданиям:

вопрос	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
вариант	а	б	а	в	а	б	а	б	в	а

ответа										
--------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Критерии оценки тестов

Результаты оцениваются следующим образом:

«неудовлетворительно» - < 50 % правильных ответов;

«удовлетворительно» - 50-69 % правильных ответов;

«хорошо» - 69-85 % правильных ответов;

«отлично» - > 85 % правильных ответов

3.2.2. Типовые задания для оценки знаний и умений промежуточной аттестации


- Практическое определение эталонов межличностного восприятия.
- Эмпатия как фактор построения и развития межличностных отношений.
- Социальные потребности и их роль в межличностных отношениях.
- Исследования межличностного влияния.
- Человек как источник информации в межличностных отношениях.
- Исследования когнитивного диссонанса.
- Межличностные конфликты и пути управления ими.
- Социальная дистанция.
- Техники эффективного межличностного общения.
- Особенности общения.
- Деловой этикет и его функции.
- Этикет и деловой протокол.
- Структура организации и стандарты поведения.
- Имидж делового человека.
- Социальные регуляторы поведения.
- Деловая беседа.
- Правила телефонного разговора.
- Конфликты в служебных отношениях.
- Правила поведения в конфликте.
- Психологические особенности управленческой деятельности.
- Неосознаваемые процессы психической деятельности.
- Общение и межличностные отношения.
- Основные причины конфликтов и пути их разрешения.
- Психология профессиональной деятельности.
- Психология безопасности труда.
- Психология предпринимательской деятельности.
- Психология и экстремальные состояния.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 7</i>

- Механизмы психологической защиты.
- Нейролингвистика и психология переговоров.
- Профилактика нервно-психического утомления.


Критерии и показатели оценивания Для текущего контроля

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	Самостоятельная и практическая работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов. Соблюдаются нормы литературной речи
«4»	Самостоятельная и практическая работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые нормативно-правовые акты используются, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи
«3»	Самостоятельная и практическая работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных базовых нормативно-правовых актах. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи
«2»	Самостоятельная и практическая работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 8</i>

Для промежуточной аттестации

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	Дифференцированный зачет (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов. Соблюдаются нормы литературной речи
«4»	Дифференцированный зачет (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые нормативно-правовые акты используются, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи
«3»	Дифференцированный зачет (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных базовых нормативно-правовых актах. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи
«2»	Дифференцированный зачет (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 9</i>

4. Информационное обеспечение обучения.

Основные источники:

1. Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1817807>
2. Столяренко, Л. Д. Психология общения : учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - изд. 5-е. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2020. — 317 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-222-32949-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1081477>

Дополнительные источники:

1. Сахарчук, Е.С. Психология делового общения : учебник / Сахарчук Е.С. — Москва : КноРус, 2021. — 196 с. — ISBN 978-5-406-08285-0. — URL: <https://book.ru/book/941484> — Текст : электронный. Режим доступа <https://www.book.ru/book/927708>