



**УТВЕРЖДЕНО:**

Педагогическим советом Колледжа

Протокол №4 от «24» февраля 2021 г.  
с изм. Протокол №5 от 5 апреля 2021г.  
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 ППСЗ:**

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
3 семестр	Дифференцированный зачёт

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<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 <b>уметь</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>✓ использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</li> </ul> <p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен <b>знать</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ взаимосвязь общения и деятельности;</li> <li>✓ цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>✓ роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий;</li> <li>✓ механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>✓ техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;</li> <li>✓ источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li> <li>✓ приемы саморегуляции в процессе общения</li> </ul>	<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"> <li>- наблюдения и оценки практических занятий;</li> <li>- экспертная оценка индивидуальной работы на практических занятиях;</li> <li>- устного опроса по материалу курса;</li> <li>- тестирования .</li> </ul> <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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 5</i>

- 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:

<b>вопрос</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>вариант</b>	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 <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 7</i>

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

### **Критерии и показатели оценивания Для текущего контроля**


<b>Оценка</b>	<b>Форма контроля</b>	<b>Критерии оценивания</b>	<b>Показатели оценивания</b>
«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 <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 8</i>

### Для промежуточной аттестации

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
<b>«5»</b>	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
<b>«4»</b>	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
<b>«3»</b>	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
<b>«2»</b>	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
		Лист 9

#### **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>