



**УТВЕРЖДЕНО:**

Педагогическим советом Колледжа  
Протокол №5 от «28» января 2022 г.

**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: 2022*

**Разработчики:**

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

**ФОС согласован и одобрен руководителем ППСЗ:**

должность	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
ЛР 12	
ЛР 14	
ЛР 15	
ЛР 16	
ЛР 17	
ЛР 18	
ЛР 19	
ЛР 20	
ЛР 21	

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;

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

- ✓ 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

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.  ОК 4.  ОК 5.  ОК 9.  ЛР 12 ЛР 14  ЛР 15  ЛР 16  ЛР 17  ЛР 18  ЛР 19  ЛР 20  ЛР 21	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.  Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.  Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.  Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Текущий контроль в форме: - наблюдения и оценки практических занятий; - устного опроса по материалу курса; - тестирования . Промежуточная аттестация в форме диф.зачета
---	--	---

**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. Стиль 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 ответа	а	б	а	в	а	б	а	б	в	а

### 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

### Примерная тематика рефератов:


- Виды общения
- Социальные регуляторы поведения.
- Деловая беседа.
- Правила телефонного разговора.
- Типология конфликтов

- 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.

### **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.




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

- Психология предпринимательской деятельности.
- Психология и экстремальные состояния.
- 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.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 10

		Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.
--	--	--

**Для промежуточной аттестации**

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	Дифференцированный зачет (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	<p>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</p>
«4»	Дифференцированный зачет (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	<p>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</p>
«3»	Дифференцированный зачет (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	<p>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</p>
«2»	Дифференцированный зачет (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	<p>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</p>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 11</i>

			дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.
--	--	--	--

#### **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. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии : Учебное пособие / Н.С. Ефимова. –Москва: ФОРУМ, 2021. – 192 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=361220>

##### **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>