

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«АРКТИЧЕСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРОТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО Арктический ГАТУ)
Колледж технологий и управления

Регистрационный № 24-01/18

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина **ОГСЭ.05 Психология общения**

Специальность **43.02.15 Поварское и кондитерское дело**

Квалификация **Специалист по поварскому и кондитерскому делу**

Уровень ППССЗ **базовая**

Срок освоения ППССЗ **3 г 10 мес**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **84 ч**

Якутск 2024

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 г. №1565.
- Учебным планом специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело, одобрен Ученым советом ФГБОУ ВО Арктический ГАТУ № 24 от 30.05.2024г.

Разработчик(и) РПД Калачева Лира Владимировна – преподаватель

Председатель ЦК ГиЕД _____  /Васильева Е.К./
подпись фамилия, имя, отчество

Протокол заседания ЦК ГиЕД № 10 от « 24 » мая 2024 г.

Директор КТиУ _____  /Яковлева Н.М./
подпись фамилия, имя, отчество

« 24 » мая 2024 г

СОДЕРЖАНИЕ

№	Наименование раздела	Стр.
1	Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины	4
2	Структура и содержание учебной дисциплины	7
3	Условия реализации учебной дисциплины	13
4	Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	16

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ. 05 Психология общения

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности (специальностям) СПО 43.02.15 Поварское и кондитерское дело. Программа учебной дисциплины может быть использована другими образовательными учреждениями профессионального и дополнительного образования, реализующими образовательную программу среднего (полного) общего образования.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология общения» относится к социально-гуманитарному циклу. Изучение данного учебного курса является необходимой основой для последующего изучения дисциплин профессиональной подготовки, а также для прохождения учебной и производственной практик, подготовки студентов к государственной итоговой аттестации.

Освоение дисциплины способствует формированию компетенций:

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

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретации необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать 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 с учетом особенностей социального и культурного контекста;

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

Целью учебной дисциплины «Психология общения» является ознакомление студентов с психологическими терминами, процессами, формирование коммуникативной компетенции и навыков вербального и невербального взаимодействия

Задачи дисциплины:

- овладение студентами категориальным аппаратом психологии общения;
- ознакомление студентов с развитием проблем психологии общения в отечественной и зарубежной науке;
- овладение студентами современными технологиями делового и личного общения;
- формирования практических навыков эффективного общения.

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

У1. применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.

У2. позитивно решать различные проблемные и конфликтные ситуации;

У3. осуществлять выбор способов деятельности, организовывать и планировать свою деятельность, направленную на достижение конкретного результата;

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

З1. основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;

З2. особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

З3. источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 84 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 84 часа;

1. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	84
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	84
в том числе:	
лекции	36
практические занятия	48
<i>Промежуточная аттестация в форме зачета</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения

Наименование разделов и тем		Объем часов	В том числе часы по практической подготовке	Уровень освоения
1	2	3	4	5
<i>Раздел 1. Психологические аспекты общения</i>		36		
Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия.	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Общение в системе межличностных и общественных отношений. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности.</p>	4		1
Тема 1.2. Классификация общения	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Виды общения. Структура общения. Функции общения.</p>	4		1
Тема 1.3. Средства общения	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.</p>	4		1
Тема 1.4. Общение как обмен информацией	<p>Содержание учебного материала</p>	4		1

(коммуникативная сторона общения)	Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры			
Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Практическое занятие №1	8		3
	Восприятие. Факторы восприятия, привлекательности. Взаимосвязь жизненного сценария и общения. Построение и анализ личных ролей и жизненного сценария.			
Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание учебного материала	4		
	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.			
Тема 1.7. Техники активного слушания	Практическое занятие №2	8		
	Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.			
<i>Раздел 2 Деловое общение</i>		24		
Тема 2.1. Деловое общение	Содержание учебного материала	4		1
	Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.			
Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении	Практическое занятие №3	8		2
	Умение слушать – необходимое условие правильного понимания позиции партнера, верной оценки существующих с ним разногласий, залог успешной деловой коммуникации			
Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности	Практическое занятие №4	8		2
	Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.			

Тема 2.4. Деловые переговоры	Содержание учебного материала	4		
	Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.			
<i>Раздел 3. Конфликты в деловом общении</i>		24		
Тема 3.1. Конфликт его сущность	Содержание учебного материала	4		
	Понятие конфликта. Динамика конфликта. Виды конфликтов.			
Тема 3.2. Конфликты и его структура.	Содержание учебного материала	4		
	Конфликт и его структура.			
Тема 3.3. Стратегии Содержание стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.	Практическое занятие№5	8		
	Стратегии поведения в конфликте. Решение конфликта. Решение конфликта конструктивным способом. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.			
Тема 3.4. Конфликты в деловой коммуникации	Практическое занятие№6	6		1
	Зависимость профессиональных качеств от психологических свойств личности. Их соотношение с психическими свойствами личности.			
Обобщение, контроль знаний.	Практическое занятие№4 Зачет с оценкой	2 часа		3
ВСЕГО		84 часа		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

№ п/п	Наименование дисциплины (модуля), практик в соответствии с учебным планом	Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	ОГСЭ. 05 Психология делового общения	Кабинет №1.219 социально-экономических дисциплин, учебная аудитория для занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Кабинет № 24 – 54,6 м² Главный учебный корпус, Республика Саха (Якутия), г.Якутск, ш.Сергеляхское, 3 км, д.3.	Оборудование: 1.Экран Digis Kontur-C 200x200 MW (DSK C-1103) – 1шт 2.Проектор EPSON EB-X27 (3xLCD.1024x768.2700 лм, 10000:1 3.Ресурс лампы 10000 часов в экорезиме) с креплением – 1шт 4. Ноутбук Acer Extensa EX2540-30R0 (HD – 1шт Учебная мебель: Стол закрытый со скамьей 3х местный - 21, стол - 1, стул – 1. Программное обеспечение: Windows 7 Professional OEM; LIBREOFFICE (открытое лицензионное соглашение GNU General Public License); Kaspersky Endpoint Security for Business от 28.04.2018; Microsoft Office16 контракт №007/18 от 26.01.2018; Adobe Reader

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

№	Наименование	Авторы	Год и место издания	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
						В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Психология общения: учебник и практикум для СПО	Н.А. Корягина, Н.В. Антонова, С.В. Овсянникова	М., изд-во Юрайт, 2024	1-4	1	ЭБС Юрайт	ЭБС Юрайт

<i>Дополнительные источники:</i>				

Перечень электронных ресурсов:

№	Наименование
Э1	Сайт Научной библиотеки ФГБОУ Арктический ГАТУ: http://nlib.agatu.ru/
Э2	Электронная обучающая оболочка на сайте ФГБОУ Арктический ГАТУ: Moodle, http://sdo.agatu.ru/
Э3	Доступ к электронному ресурсу издательства «ЮРАИТ», договор на оказание услуг по предоставлению доступа к ЭБС
Э4	Доступ к электронному ресурсу «Znanium», договор на оказание услуг по предоставлению доступа к ЭБС

Перечень информационных справочных систем:

№	Наименование
1	Справочно-правовая система Консультант Плюс, версия Проф;

3.3. Условия реализации учебной дисциплины для студентов-инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

3.3.1. Образовательные технологии.

С целью оказания помощи в обучении студентов-инвалидов и лиц с ОВЗ применяются образовательные технологии с использованием универсальных, специальных информационных и коммуникационных средств.

Для основных видов учебной работы применяются:

Контактная работа:

- лекции – проблемная лекция, лекция-дискуссия, лекция-диалог, лекция-консультация, лекция с применением дистанционных технологий и привлечением возможностей Интернета;
- практические (семинарские) занятия - практические задания;
- групповые консультации – опрос, работа с лекционным и дополнительным материалом;
- индивидуальная работа с преподавателем - индивидуальная консультация, работа с лекционным и дополнительным материалом, беседа, морально-эмоциональная поддержка и стимулирование, дистанционные технологии.

Формы самостоятельной работы устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге или на компьютере).

В качестве самостоятельной подготовки в обучении используется - система дистанционного обучения Moodle, <http://sdo.agatu.ru/>;

Самостоятельная работа:

- работа с книгой и другими источниками информации, план-конспекты;
- творческие самостоятельные работы;
- дистанционные технологии.

При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для консультаций и выполнения заданий.

3.3.2. Специальное материально-техническое и учебно-методическое обеспечение.

При обучении по дисциплине используется система, поддерживающая дистанционное образование - «Moodle» <http://sdo.agatu.ru/>, ориентированная на

организацию дистанционных курсов, а также на организацию взаимодействия между преподавателем и обучающимися посредством интерактивных обучающих элементов курса.

Для обучающихся лиц с нарушением зрения предоставляются:

- видеоувеличитель-монокуляр для просмотра Levenhuk Wise 8x25;
- электронный ручной видеоувеличитель видео оптик “wu-tv”;
- возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
- версия сайта академии <http://www.agatu.ru/> для слабовидящих.

Для обучающихся лиц с нарушением слуха предоставляются:

- аудитории со звукоусиливающей аппаратурой (колонки, микрофон);
- компьютерная техника в оборудованных классах;
- учебные аудитории с мультимедийной системой с проектором;
- аудитории с интерактивными досками в аудиториях;
- учебные пособия, методические указания в форме электронного документа

Для обучающихся лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата предоставляются:

- система дистанционного обучения Moodle, <http://sdo.agatu.ru/>;
- учебные пособия, методические указания в форме электронного документа

3.3.3. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины.

Контроль результатов обучения осуществляется в процессе проведения практических занятий, выполнения индивидуальных самостоятельных работ.

Формы и сроки проведения рубежного контроля определяются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.), и может проводиться в несколько этапов.

При необходимости, предоставляется дополнительное время для подготовки ответов на зачете, аттестация проводится в несколько этапов (по частям), во время аттестации может присутствовать ассистент, аттестация прерывается для приема пищи, лекарств, во время аттестации используются специальные технические средства.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Уметь	
У1 применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.	устный опрос, практическое задание, тестирование
У 2 позитивно решать различные проблемные и конфликтные ситуации;	устный опрос, практическое задание
У3 осуществлять выбор способов деятельности, организовывать и планировать свою деятельность, направленную на достижение конкретного результата;	практическое задание
Знать	
З1 основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;	устный опрос, практическое задание, тестирование;
З2 особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.	устный опрос, практическое задание, тестирование;
З3. источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Арктический государственный агротехнологический университет»
Колледж технологий и управления

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

ОГСЭ 05. Психология общения

Поварское и кондитерское дело

Якутск 2024 г.

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Арктический государственный агротехнологический университет»
Колледж технологий и управления

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

ОГСЭ 05. Психология общения

Поварское и кондитерское дело

Якутск 2024 г.

Фонд оценочных средств учебной дисциплины разработан в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1565 от 09.12.2016г.

- Учебным планом специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело, одобрен Ученым советом ФГБОУ ВО Арктический ГАТУ №24 от 30.05.2024г.

Разработчик(и) ФОС Калачева Лира Владимировна– преподаватель

Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОГСЭ 05. Психология общения одобрен на цикловой комиссии гуманитарных и естественных дисциплин от « 24 » мая 2024
Протокол № 10

Председатель ЦК ГиЕД _____

подпись

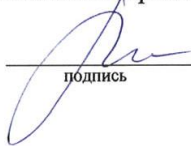


/Васильева Е.К./
фамилия, имя, отчество

Фонд оценочных средств учебной дисциплины рассмотрен и рекомендован к использованию в учебном процессе на заседании методической комиссии Колледжа технологий и управления по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело.

Председатель методической комиссии КТиУ _____

подпись



/Сивцева Е.И./
фамилия, имя, отчество

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОГСЭ 05 Психология общения
43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Таблица 1

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания) ¹	Формируемые компетенции	Наименование темы	Уровень освоения темы	Наименование контрольно-оценочного средства	
				Текущий контроль ³	Промежуточная аттестация ⁴
1	2	3	4	5	6
У1. применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.	ОК 02, ОК 04,	Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия. Тема 1.2. Классификация общения. Тема 1.3. Средства общения	1	тесты, контрольные вопросы,	Зачетные вопросы
У2. позитивно решать различные проблемные и конфликтные ситуации;	ОК 02, ОК 04	Тема 3.3. Стратегии. Содержание стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации Тема 3.4. Конфликты в деловой коммуникации	1,2	тесты, контрольные вопросы, задачи для решения	Зачетные вопросы
У3. осуществлять выбор способов деятельности, организовывать и планировать свою деятельность, направленную на достижение конкретного результата;	ОК 01, ОК 05,	Тема 1.4. Общение как обмен информацией Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга Тема 1.7. Техники активного слушания	1,2,3	тесты, контрольные вопросы,	Зачетные вопросы
З1. основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;	ОК 01, ОК02	Тема 2.1. Деловое общение Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности юриста	1,2	тесты, контрольные вопросы, задачи для решения	Зачетные вопросы

32. особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.	ОК 01, ОК 05	Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении Тема 2.4. Деловые переговоры.	1,2	тесты, контрольные вопросы, задачи для решения	Зачетные вопросы
33. источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	ОК 01, ОК 04	Тема 3.1. Конфликт его сущность Тема 3.2. Конфликты и его структура.	1	задачи для решения	Зачетные вопросы

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

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

Таблица 2

Компетенции	Результаты обучения	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
	<i>Знает:</i>		
ОК 01, ОК02	31. основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;	- рассмотрение содержание понятия «профессиональная этика»; - описание порядка проведения делового общения в; - характеристика основных правил профессиональной этики	тестирование, контрольная работы, зачет
ОК 01, ОК 05	32. особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.	- описание индивидуальных особенностей в деловом общении; - характеристика этапов проведения деловых переговоров .	тестирование, контрольная работы, зачет
ОК 01, ОК 04	33. источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	- характеристика конфликта и его сущности; - описание конфликтов и их структуры; - рассмотрение стратегий и тактики поведения в конфликтных ситуациях	тестирование, контрольная работы, зачет
	<i>Умеет:</i>		
ОК 02, ОК 04,	У1. применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.	- описание классификаций, видов общения; - характеристика средств общения; - рассмотрение приемов делового общения	тестирование, контрольная работы, зачет
ОК 02, ОК 04	У2. позитивно решать различные проблемные и	- описание содержания стратегии и тактики	тестирование, контрольная работы,

	конфликтные ситуации.	поведения в конфликтной ситуации -характеристика конфликтов в деловой коммуникации	зачет
ОК 01, ОК 05,	У3. осуществлять выбор способов деятельности, организовывать и планировать свою деятельность, направленную на достижение конкретного результата.	-характеристика коммуникативной стороны общения; -описание перцептивной стороны общения; -роль интерактивной стороны общения.	тестирование, контрольная работы, зачет

2.1. Оценка освоения учебной дисциплины

2.1.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине ОГСЭ 05 «Психология общения», направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Таблица 3

Перечень объектов контроля и оценки

Результаты обучения	Основные показатели оценки результата	Оценка (да/нет)
Знает:		
31. основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе.	- перечисление основных правил профессиональной этики;	Да/нет
	- характеристика психологических особенностей ведения деловых дискуссий и публичных выступлений;	Да/нет
	-роль этики в профессиональной деятельности юриста	Да/нет
32.особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.	-перечисление необходимых условий понимания позиции партнера по коммуникации;	Да/нет
	-характеристика переговоров как разновидности делового общения.	Да/нет
	-роль подготовки к переговорам и их успешное ведение	Да/нет
33. источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	-характеристика понятия конфликт.	Да/нет
	-описание динамики конфликта	Да/нет
	-роль конфликтогенов в конфликтных ситуациях	Да/нет
Умеет:		Да/нет
У1. применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.	-характеристика техники и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности	Да/нет
	-описание вербальных, невербальных средств общения.	Да/нет

	-роль коммуникативных барьеров в деловом общении и приемы их преодоления	Да/нет
У2. позитивно решать различные проблемные и конфликтные ситуации.	-характеристика стратегий поведения в конфликте.	Да/нет
	-решение конфликта конструктивным способом.	Да/нет
	-роль стратегий поведения в конфликтной ситуации.	Да/нет
У3. осуществлять выбор способов деятельности, организовывать и планировать свою деятельность, направленную на достижение конкретного результата.	-перечисление приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Да/нет
	- характеристика профессиональных качеств от психологических свойств личности.	Да/нет
	-анализ различных типов общения	Да/нет

Критерии оценивания:

Оценка компетенции производится, по интегральной оценке, ОПОР. Каждый ОПОР оценивается 1 или 0, сумма этих оценок дает оценку компетенции: «да» или «нет». Уровень оценки компетенций производится суммированием количества ответов «да» в процентном соотношении от общего количества ответов.

Для перевода баллов в оценку применяется универсальная шкала оценки образовательных достижений

Таблица 3

Универсальная шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности	Оценка уровня подготовки	
	оценка компетенций обучающихся	оценка уровня освоения дисциплин;
90 ÷ 100	высокий	<i>отлично</i>
70 ÷ 89	продвинутый	<i>хорошо</i>
50 ÷ 69	пороговый	<i>удовлетворительно</i>
менее 50	не освоены	<i>неудовлетворительно</i>

2.2. Матрица оценок образовательных достижений обучающихся

2.2.1. Оценка достижений обучающихся по результатам зачета (указать форму контроля)

Группа ПКД-9-24

	Компетенции ОК 1, ОК 2, ОК 3 ПК 1...						max балл	% выпол- нения	Оценка компетенции***
	У1	У2	У3	З1	З2	З3			
Умения и знания*									
Величина баллов**	5	5	5	5	5	5	50	100 %	отлично
Ф.И.О. обучающегося									

90 – 100 %	высокий	отлично
70 – 89 %	продвинутый	хорошо
50 – 69 %	пороговый	удовлетворительно
менее 50 %	не освоены	неудовлетворительно

3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Для оценивания компетенций:

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

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретации необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать 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 с учетом особенностей социального и культурного контекста;

3.1. Типовые задания для текущего контроля

Тестовый контроль I Вариант

Выберите один правильный ответ:

1. Назовите тип темперамента, для которого характерны: сила, неуравновешенность, подвижность психических процессов; отличающийся большой работоспособностью, активностью, высокой склонностью к лидерству

А) меланхолик в) сангвиник

Б) флегматик г) холерик

2. Одна из древнейших отраслей философии, наука о морали – это...

а) этика в) этикет

б) философия г) нравственность

3. *Индивидуально-психологические особенности личности, которые являются условиями, предпосылками успешного осуществления данной деятельности и овладения знаниями, умениями, навыками – это...*

а) темперамент в) привычки

б) характер г) способности

4. *Сильная, бурно протекающая эмоциональная реакция (эмоциональный взрыв) - это*

а) стресс в) фрустрация

б) аффект г) страсть

5. *Совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений - это*

а) этика в) этикет

б) мораль г) культура

6. *Форма делового общения, для которой характерны столкновения мнений, разногласия по какому-либо вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения, называется деловой...*

а) полемикой в) встречей

б) ситуацией г) уклонением

7. *Положение или утверждение, истинность которого следует доказать. - это...*

а) демонстрация в) аргументация (доводы)

б) компромисс г) тезис

8. *Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе – это стиль ...*

а) компромисса в) конкуренции и соперничества

б) сотрудничества г) уклонения

9. *Согласованность между жестами и смыслом высказывания является свидетельством ...*

а) забывчивости в) враждебности

б) искренности г) сотрудничества

10. *Целеустремленность, самообладание, решительность, настойчивость, инициативность, исполнительность - это основные качества...:*

а) темперамента; в) способностей человека;

б) характера; г) воли человека.

11. *Поиск решения в конфликте, удовлетворяющий интересы двух сторон, это...:*

а) сотрудничество; в) компромисс;

б) приспособление г) игнорирование.

12. *Тип социального взаимодействия, при котором наблюдается соперничество между участниками:*

а) конкуренция; в) кооперация;

б) конфликт; г) компромисс.

Выберите в задании все правильные ответы:

13. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

- а) преувеличивать свои заслуги;
- б) исходить из добрых намерений партнера;
- в) обрушивать на партнера множество претензий;
- г) критически оценивать партнера.

Выберите в задании все правильные ответы:

14. К невербальным средствам общения относятся:

- а) дистанция; в) мимика;
- б) жесты; г) слова.

Выберите в задании все правильные ответы:

15. Какие действия могут привести к нарастанию конфликта?

- А) силовое давление в) невмешательство
- б) уговоры г) полемика

II Вариант

Выберите один правильный ответ:

1. Стратегия поведения в конфликте, при которой оба участника идут на уступки, чтобы удовлетворить хотя бы часть своих интересов:

- а) сотрудничество; в) приспособление.
- б) компромисс; г) уклонение.

2. «Добро», «зло», «ответственность», «справедливость» - это

- а) принципы этики в) виды этики
- б) свойства этики г) категории этики

3. Общение, обеспечивающее успех какого-то дела и создающее необходимые условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели

- а) примитивное общение в) манипулятивное общение
- б) духовное общение г) деловое общение

4. Внутриличностный, межличностный, межгрупповой – это

- а) конфликтная ситуация б) причины конфликтов
- в) виды конфликтов г) функции конфликтов

5. Целостное представление об образе, которое остается в сознании людей, в их памяти – это...

- а) мода в) силуэт

б) стиль г) имидж

6. *Деловой этикет – это:*

а) совокупность обычаев и традиций;

б) требования к внешним формам поведения и общения партнеров по совместному делу;

в) форма общественного сознания;

г) предрассудок.

7. *Партнер, оперирующий путаной информацией и полупризнаниями, использует...*

а) метод дискредитации партнера в) метод апелляции

б) метод отсрочки г) метод введения в заблуждение

8. *Стремление выйти из конфликта, не решая его, это...:*

а) соперничество; в) избегание.

б) компромисс; г) вражда

9. *Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством ...*

а) забывчивости в) враждебности

б) лжи г) сотрудничества

10. *К механизму взаимопонимания относится следующее понятие:*

а) эмпатия; в) коммуникация;

б) экспрессия; г) конкуренция.

11. *Эффективный метод воздействия на пациента:*

а) манипулирование; в) убеждение;

б) принуждение; г) игнорирование.

12. *Что не относится к невербальным средствам общения*

а) походка; в) просьба;

б) дистанция; г) жесты

Выберите все правильные ответы:

13. *Предметом изучения профессиональной этики является*

а) взаимоотношения коллектива и общества;

б) качества личности специалиста;

в) взаимоотношения специалиста и объекта его деятельности;

г) индивидуальные особенности человека.

Выберите все правильные ответы:

14. *Укажите позиции правильного поведения в конфликтной ситуации:*

- а) настаивая на своем, не отвергайте предложения партнера,
- б) демонстрируйте свое превосходство;
- в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
- г) игнорируйте партнера.

Выберите все правильные ответы:

15. Выберите стилевые черты разговорного стиля:

- а) строгость; в) эмоциональность и свобода в выборе слов;
- б) бесстрастность; г) непринужденность.

Критерии оценивания:

А

К = -----;

Р

где К – коэффициент усвоения, А – число правильных ответов, Р – общее число вопросов в тесте.

5 = 0,91-1

4 = 0,76-0,9

3 = 0,61-0,75

2 = 0,6

Примерные задания для контрольной работы

1. Что объединяет вербальную и невербальную коммуникацию?
2. Каковы основные функции невербальной коммуникации?
3. О каких характеристиках человека сообщает нам невербальная коммуникация?
4. Назовите основные системы невербальной коммуникации.
5. Что изучают проксемика, такесика и кинесика?
6. Каковы основные функции человеческого взгляда?
7. Какую роль в процессе общения и взаимодействия людей играют запахи?
8. Назовите основные приемы преодоления фонетических барьеров.
9. Как преодолеть семантические и стилистические барьеры общения?
10. Назовите особенности логического барьера и приемы его преодоления.

Критерии оценивания:

Контрольная работа оценивается удовлетворительной оценкой (61-100 б.) и неудовлетворительной (<60 б.):

«удовлетворительно» – выполнено правильно не менее 50% заданий, работа выполнена по стандартной или самостоятельно разработанной методике, в освещении вопросов не содержится грубых ошибок, по ходу решения сделаны аргументированные выводы, самостоятельно выполнена графическая часть работы;

«неудовлетворительно» - студент не справился с заданием (выполнено правильно менее 50% задания варианта), не раскрыто основное содержание вопросов, имеются грубые ошибки в освещении вопроса, в решении задач, в выполнении графической части задания и т.д., а также выполнена не самостоятельно.

Примерные темы рефератов

1. Коммуникативные позиции.
2. Коммуникативные барьеры.
3. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации.
4. Убеждающая коммуникация.
5. Типы взаимодействий (в общении).
6. Ролевое поведение личности в общении («Я» - образ; реальное «Я»; имидж «Я»).
7. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении.
8. Коммуникативная техника «Я – высказывания».
9. Понятие конфликта.
10. Структура конфликта.

Критерии оценивания:

При оценивании реферата учитываются новизна текста; обоснованность выбора источника, степень раскрытия сущности вопроса, соблюдения требований к оформлению.

«Отлично» - выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«Хорошо» – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«Удовлетворительно» – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«Неудовлетворительно» – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Типовые задания для практической работы

Задача 1

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 2

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Критерии оценивания:

«Отлично»-дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, приведены собственные примеры по проблематике поставленного вопроса

«Хорошо»-дан развернутый ответ на поставленный вопрос, продемонстрированы знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, однако допускается неточность в ответе.
«Удовлетворительно»-дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы.
«Неудовлетворительно»-дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений.

Типовые задания для самостоятельной работы

Подготовить конспект по теме «Общение и речевая культура в профессиональной сфере».

Для выполнения этого задания необходимо составить словарь терминов по вашей специальности. Найдите эти термины в учебниках. Затем составьте с ними несколько предложений. Ответьте на вопросы и подготовьтесь к устному обсуждению.

1. Что называется речевой ситуацией?
2. Что такое речевое воздействие?
3. Чем отличаются понятия *язык* и *речь*?
4. Структура общения.
5. Каковы функции общения?
6. Что называется общением?
7. Виды общения
8. Что вы понимаете под профессиональной этикой?
9. Что входит в задачи профессиональной этики?
10. Какова роль профессиональной этики в обществе?

Критерии оценивания:

- Оценка «отлично» выставляется студенту, если он активно участвует в обсуждении всех вопросов, демонстрируя результаты самостоятельной аналитической работы с литературой и инновационными информационными источниками, аргументированно обосновывает свою точку зрения.
- Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он активно участвует в обсуждении всех вопросов, демонстрируя результаты самостоятельной работы с литературой и информационными источниками, имеет свою точку зрения на рассматриваемые вопросы.
- Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он не активно участвует в обсуждении вопросов, не имеет своей точки зрения по данному вопросу.
- Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он отказывается участвовать в обсуждении заданных вопросов.

3.2. Типовые задания для промежуточной аттестации

I Вариант

1. Назовите тип темперамента, для которого характерны: сила, неуравновешенность, подвижность психических процессов; отличающийся большой работоспособностью, активностью, высокой склонностью к лидерству
2. Одна из древнейших отраслей философии, наука о морали – это...
3. Индивидуально-психологические особенности личности, которые являются условиями, предпосылками успешного осуществления данной деятельности и овладения знаниями, умениями, навыками – это...
4. Сильная, бурно протекающая эмоциональная реакция (эмоциональный взрыв) - это
5. Совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений - это

6. *Форма делового общения, для которой характерны столкновения мнений, разногласия по какому-либо вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения, называется деловой...*
7. *Положение или утверждение, истинность которого следует доказать. - это...*
8. *Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе – это стиль ...*
9. *Согласованность между жестами и смыслом высказывания является свидетельством ...*
10. *Целеустремленность, самообладание, решительность, настойчивость, инициативность, исполнительность - это основные качества....:*
11. *Поиск решения в конфликте, удовлетворяющий интересы двух сторон, это....:*
12. *Тип социального взаимодействия, при котором наблюдается соперничество между участниками:*
13. *Чего нельзя допускать в условиях конфликта:*
14. *К невербальным средствам общения относятся:*
15. *Какие действия могут привести к нарастанию конфликта?*
16. *Вставьте пропущенное слово*
_____— сформировавшийся образ делового человека (организации), в котором выделяются ценностные характеристики и черты, оказывающие определенное влияние на окружающих

II Вариант

1. *Стратегия поведения в конфликте, при которой оба участника идут на уступки, чтобы удовлетворить хотя бы часть своих интересов:*
2. *«Добро», «зло», «ответственность», «справедливость» - это*
3. *Общение, обеспечивающее успех какого-то дела и создающее необходимые условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели*
4. *Внутриличностный, межличностный, межгрупповой – это*
5. *Целостное представление об образе, которое остается в сознании людей, в их памяти – это...*
6. *Деловой этикет – это:*
7. *Партнер, оперирующий путаной информацией и полуправдами, использует...*
8. *Стремление выйти из конфликта, не решая его, это....:*
9. *Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством ...*
10. *К механизму взаимопонимания относится следующее понятие:*
11. *Эффективный метод воздействия на пациента:*
12. *К невербальным средствам общения относятся...*
13. *Предметом изучения профессиональной этики является...*
14. *Укажите позиции правильного поведения в конфликтной ситуации:*
15. *Назовите стилевые черты разговорного стиля:*

16. Вставьте пропущенное слово

_____ этика – совокупность правил поведения определенной социальной группы, обеспечивающая нравственный характер взаимоотношений, обусловленных или сопряженных с профессиональной деятельностью

Примерный перечень зачетных вопросов

1. Что объединяет вербальную и невербальную коммуникацию?
2. Каковы основные функции невербальной коммуникации?
3. О каких характеристиках человека сообщает нам невербальная коммуникация?
4. Назовите основные системы невербальной коммуникации.
5. Что изучают проксемика, такесика и кинесика?
6. Каковы основные функции человеческого взгляда?
7. Какую роль в процессе общения и взаимодействия людей играют запахи?
8. Назовите основные приемы преодоления фонетических барьеров.
9. Как преодолеть семантические и стилистические барьеры общения?
10. Назовите особенности логического барьера и приемы его преодоления. эффекты и обоснуйте необходимость их использования.

Критерии оценивания для зачета:

«Зачтено» - выставляется студенту, обнаружившему всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Оценка «зачтено» выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

«Не зачтено» - выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Оценка «не зачтено» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Арктический государственный агротехнологический университет»
Колледж технологий и управления
Цикловая комиссия гуманитарных и естественных дисциплин

**Комплект контрольно-измерительных материалов
для текущего контроля**

**по дисциплине «Психология общения»
по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело**

Якутск – 2024 г.

Задание № 1

Сравните столбцы в таблице 1.1 и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Таблица 1.1

Термин	Определение
1. Деловой этикет -	совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях
2. Светский этикет -	искусство красноречия
3. Деловая этика -	фразеологизированные предложения, являющиеся готовыми языковыми средствами
4. Речевая этика -	знания приличий, умение держать себя в обществе
5. Этикетная формула -	совокупность норм поведения предпринимателя
6. Риторика -	установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов

Задание № 2

У владельца частного предприятия работает 200 человек. Дела у фирмы идут хорошо. Для лучшего объединения коллектива, руководитель решает провести праздник за городом. Выезд назначен на пятницу. В программу праздника входит награждение лучших сотрудников, вручение подарков, обед, развлечение.

Часть подчиненных отпросилась у руководителя, мотивируя это разными причинами. В последствии выяснилось, что они этот день (пятницу) провели на своих дачах. В фирме это вызвало брожения, хотя сам праздник удался. Осенью руководитель хотел бы провести еще одно подобное мероприятие.

Как необходимо провести деловое собрание, чтобы сотрудники не игнорировали подобное мероприятие? Как лучше руководителю внедрить корпоративную культуру в свою фирму?

Задание № 3

Приведите по 3 примера к каждому из следующих выражений:

Таблица 1.2

Термин	Определение
1. Речевой штамп	Социолект; отличается от общеразговорного языка специфической лексикой и фразеологией, экспрессивностью оборотов и особым использованием словообразовательных средств, но не обладающий собственной фонетической и грамматической системой.
2. Канцеляризм	Функционирующие в речи устойчивые формулы, ориентированные на экспрессию и стандарт, паразитирующие на речевой культуре, претендующие на стилистическую окрашенность: красной нитью, жареные факты, желаю счастья в личной жизни, догнать и...
3. Вульгаризм	Слово или оборот речи, характерные для стиля деловых бумаг и документов.

	Документы, акты, заявления, справки, доверенности пишутся согласно принятой форме
4. Жаргонизм	Лингвистическое явление, выраженное в употреблении лишних и бессмысленных в данном контексте слов
5. Слово-паразит	Это (от лат. vulgaris — простонародный) грубое слово или выражение, находящиеся за пределами литературной лексики.

Задание № 4 Исключите лишнее, официально - деловой стиль характеризуют:

- употребление разговорной лексики;
- использование научной терминологии;
- компактность изложения материала;
- отсутствие невербальной стороны общения;
- безличность;
- использование номенклатурных названий;
- высокая регламентированность речи;
- строгость изложения.

Задание № 5

Приведите по два примера к каждому из следующих определений:

- Гипербола (из др.-греч. ὑπερβολή «переход; чрезмерность, избыток; преувеличение») — стилистическая фигура явного и намеренного преувеличения, с целью усиления выразительности и подчёркивания сказанной мысли. Например: «я говорил это тысячу раз» или «нам еды на полгода хватит».
- Эпитет (от др.-греч. ἐπίθετον — «приложенное») — определение при слове, влияющее на его выразительность. Выражается преимущественно именем прилагательным, но также наречием («горячо любить»), именем существительным («веселья шум»), числительным («вторая жизнь»).

Задание № 6 Дайте определения понятию вербальное деловое общение.

Задание № 7

Сравните столбцы в таблице 3.2 и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Таблица 1.3

Термин	Определение
1. Кинесика -	система вокализации речи (тон, темп, громкость голоса, тембр, интонация)
2. Просодия -	средства общения (рукопожатие, объятия, поцелуи)
3. Экстралингвистика -	ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними
4. Такестика -	это мимика, поза, жесты, взгляд
5. Проксемика -	эмоциональное звуковое сопровождение речи (смех, плач, вздох, покашливание)

Задание № 8

В каких деловых ситуациях возможно употребление следующих фразеологизмов:

- махнуть рукой;
- задавать тон;
- стиснув зубы;
- делать большие глаза;
- нахмурить брови;
- положить руку на сердце;
- вертеть головой;
- поджать губы;
- прятать глаза;
- наморщить лоб.

Задание № 9

На стене самого известного древнегреческого храма высечена надпись «Познай самого себя».

Напишите, какую ценность этот совет имеет для каждого человека

Задание № 10

Объясните, как вы понимаете следующие выражения:

- находить общий язык;
- дать волю языку;
- говорить на разных языках;
- эзопов язык.

Задание № 11

Сравните столбцы в таблице 4.1 и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Таблица 1.4

Термин	Определение
1. Взаимная коммуникация -	специфическая форма контактов между людьми, имеющими полномочия от своих организаций, в ходе которых происходит обмен мнениями и целенаправленное обсуждение конкретной проблемы с целью поиска взаимовыгодного варианта решения
2. Деловая беседа -	постоянный обмен ролями между адресатом и адресантом в процессе коммуникации
3. Дискуссия -	процесс, в котором вырабатываются позиции сторон
4. Взаимоприемлемые переговоры -	обсуждение какого-либо спорного вопроса или исследование проблемы, в котором каждая сторона оппонирует мнение собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Арктический государственный агротехнологический университет»
Колледж технологий и управления
Цикловая комиссия гуманитарных и естественных дисциплин

**Комплект контрольно-оценочных средств
для проведения тестового контроля
по дисциплине «Психология общения»
по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело**

Якутск – 2024г.

І Вариант

Выберите один правильный ответ:

1. Назовите тип темперамента, для которого характерны: сила, неуравновешенность, подвижность психических процессов; отличающийся большой работоспособностью, активностью, высокой склонностью к лидерству

А) меланхолик в) сангвиник

Б) флегматик г) холерик

2. Одна из древнейших отраслей философии, наука о морали – это ...

а) этика в) этикет

б) философия г) нравственность

3. Индивидуально-психологические особенности личности, которые являются условиями, предпосылками успешного осуществления данной деятельности и овладения знаниями, умениями, навыками – это ...

а) темперамент в) привычки

б) характер г) способности

4. Сильная, бурно протекающая эмоциональная реакция (эмоциональный взрыв) - это

а) стресс в) фрустрация

б) аффект г) страсть

5. Совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений - это

а) этика в) этикет

б) мораль г) культура

6. Форма делового общения, для которой характерны столкновения мнений, разногласия по какому-либо вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения, называется деловой ...

а) полемикой в) встречей

б) ситуацией г) уклонением

7. Положение или утверждение, истинность которого следует доказать. - это ...

а) демонстрация в) аргументация (доводы)

б) компромисс г) тезис

8. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе – это стиль ...

а) компромисса в) конкуренции и соперничества

б) сотрудничества г) уклонения

9. *Согласованность между жестами и смыслом высказывания является свидетельством ...*

- а) забывчивости в) враждебности
- б) искренности г) сотрудничества

10. *Целеустремленность, самообладание, решительность, настойчивость, инициативность, исполнительность - это основные качества....:*

- а) темперамента; в) способностей человека;
- б) характера; г) воли человека.

11. *Поиск решения в конфликте, удовлетворяющий интересы двух сторон, это....:*

- а) сотрудничество; в) компромисс;
- б) приспособление г) игнорирование.

12. *Тип социального взаимодействия, при котором наблюдается соперничество между участниками:*

- а) конкуренция; в) кооперация;
- б) конфликт; г) компромисс.

Выберите в задании все правильные ответы:

13. *Чего нельзя допускать в условиях конфликта:*

- а) преувеличивать свои заслуги;
- б) исходить из добрых намерений партнера;
- в) обрушивать на партнера множество претензий;
- г) критически оценивать партнера.

Выберите в задании все правильные ответы:

14. *К невербальным средствам общения относятся:*

- а) дистанция; в) мимика;
- б) жесты; г) слова.

Выберите в задании все правильные ответы:

15. *Какие действия могут привести к нарастающему конфликту?*

- А) силовое давление в) невмешательство
- б) уговоры г) полемика

II Вариант

Выберите один правильный ответ:

1. *Стратегия поведения в конфликте, при которой оба участника идут на уступки, чтобы удовлетворить хотя бы часть своих интересов:*

- а) сотрудничество; в) приспособление.
- б) компромисс; г) уклонение.

2. «Добро», «зло», «ответственность», «справедливость» - это

- а) принципы этики в) виды этики
- б) свойства этики г) категории этики

3. Общение, обеспечивающее успех какого-то дела и создающее необходимые условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели

- а) примитивное общение в) манипулятивное общение
- б) духовное общение г) деловое общение

4. Внутриличностный, межличностный, межгрупповой – это

- а) конфликтная ситуация б) причины конфликтов
- в) виды конфликтов г) функции конфликтов

5. Целостное представление об образе, которое остается в сознании людей, в их памяти – это...

- а) мода в) силуэт
- б) стиль г) имидж

6. Деловой этикет – это:

- а) совокупность обычаев и традиций;
- б) требования к внешним формам поведения и общения партнеров по совместному делу;
- в) форма общественного сознания;
- г) предрассудок.

7. Партнер, оперирующий путаной информацией и полупризнаниями, использует...

- а) метод дискредитации партнера в) метод апелляции
- б) метод отсрочки г) метод введения в заблуждение

8. Стремление выйти из конфликта, не решая его, это...:

- а) соперничество; в) избегание.
- б) компромисс; г) вражда

9. Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством ...

- а) забывчивости в) враждебности
- б) лжи г) сотрудничества

10. К механизму взаимопонимания относится следующее понятие:

- а) эмпатия; в) коммуникация;
- б) экспрессия; г) конкуренция.

11. Эффективный метод воздействия на пациента:

- а) манипулирование; в) убеждение;
- б) принуждение; г) игнорирование.

12. Что не относится к невербальным средствам общения

а) походка; в) просьба;

б) дистанция; г) жесты

Выберите все правильные ответы:

13. Предметом изучения профессиональной этики является

а) взаимоотношения коллектива и общества;

б) качества личности специалиста;

в) взаимоотношения специалиста и объекта его деятельности;

г) индивидуальные особенности человека.

Выберите все правильные ответы:

14. Укажите позиции правильного поведения в конфликтной ситуации:

а) настаивая на своем, не отвергайте предложения партнера,

б) демонстрируйте свое превосходство;

в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;

г) игнорируйте партнера.

Выберите все правильные ответы:

15. Выберите стилевые черты разговорного стиля:

а) строгость; в) эмоциональность и свобода в выборе слов;

б) бесстрастность; г) непринужденность.

Тема: Итоговый тест УД «Психология общения»

Задание №1

{Вербальные коммуникации осуществляются с помощью }

Ответ:

1. {Жестов}

2. {Информационных технологий}

3. {Определенного темпа речи}

4. {Устной речи}

Задание №2

{Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят }

Ответ:

1. {Аудиальными образами}

2. {Зрительными образами}

3. {Тактильными образами }

4. {Ольфакторными образами}

Задание №3

{К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся }

Ответ:

1. {Альтернативные}

2. {Зеркальные}

3. {Информационные}

4. {Риторические}

Задание №4

{К средствам невербальной коммуникации относятся}

Ответ:

1. {Кинесика}
2. {Проксемика}
3. {Такесика}
- 4.** {Все ответы верны}

Задание №5

{Кинесическими средствами невербального общения являются}

Ответ:

- 1.** {Мимика}
2. {Покашливание}
3. {Рукопожатие}
4. {Устная речь}

Задание №6

{Невербальными средствами общения являются }

Ответ:

- 1.** { Взгляд}
2. { Телефонный разговор}
3. { Электронная почта}
4. { Письмо}

Задание №7

{Общение - это }

Ответ:

1. { Процесс передачи информации}
2. { Процесс установления контактов между людьми}
3. { Процесс формирования и развития личности}
- 4.** { Все ответы верны}

Задание №8

{Проксемическими характеристиками невербального общения являются }

Ответ:

- 1.** { Дистанция между общающимися}
2. { Мимика}
3. { Похлопывание по спине}
4. { Телефон}

Задание №9

{К инновационным средствам общения относятся }

Ответ:

- 1.** { «Умные часы», носимые гаджеты}
2. { Короткие сообщения SMS}
3. { Азбука Морзе}
4. { Радиосвязь}

Задание №10

{Общение с друзьями и родственниками называется }

Ответ:

1. { Светским}
2. { Деловым}
3. { «Контактом масок»}
- 4.** {Духовным}

Задание №11

{Какие формы делового общения являются допустимыми }

Ответ:

1. { Все ответы верные }
2. { Виртуальное общение }
3. { Вербальное общение }
4. { Невербальное общение }

Задание №12

{Основные качества манипулятора }

Ответ:

1. { Примитивность чувств }
2. { Недоверие к себе и другим }
3. { Лживость }
4. { Все ответы верны }

Задание №13

{Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других - это }

Ответ:

1. { Примитивное общение }
2. { Ролевое общение }
3. { Закрытое общение }
4. { Открытое общение }

Задание №14

{Основные механизмы познания другого человека }

Ответ:

1. { Все ответы верны }
2. { Эмпатия }
3. { Рефлексия }
4. { Идентификация }

Задание №15

{Уровень непонимания, который основан на различиях тезаурусов }

Ответ:

1. { Логический }
2. { Семантический }
3. { Фонетический }
4. { Стилистический }

Задание №16

{Персональная дистанция составляет }

Ответ:

1. { 120-350 см. }
2. { 15-50 см. }
3. { Свыше 350 см. }
4. { 50-120 см. }

Задание №17

{Процесс установления и развития контактов между людьми - это }

Ответ:

1. { Общение }
2. { Восприятие }
3. { Взаимодействие }
4. { Идентификация }

Задание №18

{Виды коммуникации }

Ответ:

1. { Первичные и вторичные }
2. { Вербальные и невербальные }

3. { Вербальные и речевые }
4. { Главные и второстепенные }

Задание №19

{Вербальные коммуникации - это }

Ответ:

1. { Пантомимика }
2. { Знаковые и тактильные }
3. { Визуальный контакт }
- 4.** { Устные и письменные }

Задание №20

{К эффективным приемам слушания не относится }

Ответ:

- 1.** { Нереплексивное слушание }
2. { Активное слушание }
3. { Активная поза слушающего }
4. { Умение задавать уточняющие вопросы }

Задание №21

{Барьеры в общении - это }

Ответ:

1. { Различия в особенностях личности }
- 2.** { Препятствия на пути к психологическому контакту }
3. { Неправильная речь }
4. { Незнание правил общения }

Задание №22

{Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу - это }

Ответ:

1. { Компромисс }
2. { Сотрудничество }
3. { Уклонение }
- 4.** { Соперничество и конкуренция }

Задание №23

{Вопросы внешнего диалога бывают }

Ответ:

- 1.** { Риторическими }
2. { Информационными }
3. { Зеркальными }
4. { Открытыми }

Задание №24

{Что такое аргументация?}

Ответ:

1. { Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов. }
2. { Способ восприятия значимых логических доводов. }
- 3.** { Способность довести до собеседника значимые логические доводы. }
4. { Способ общения }

Задание №25

{Чем отличается официально - деловой стиль? }

Ответ:

1. { Обезличенностью }
2. { Точностью }

3. { Отвлеченностью }

4. { Стандартностью }

Задание №26

{Обращение к эмоциям слушателям, их знаниям и опыту - это }

Ответ:

1. { Принцип ассоциативности }

2. { Принцип интенсивности }

3. { Принцип доступности }

4. { Принцип образности }

Задание №27

{Психологический процесс, связанный с поиском и открытием новых знаний на основе творческой действительности человека - это }

Ответ:

1. { Память }

2. { Внимание }

3. { Мышление }

4. { Этика }

Задание №28

{Понятие «темперамент» впервые ввёл }

Ответ:

1. { И.П. Павлов }

2. { Гален }

3. { К.Леонгард }

4. { Гиппократ }

Задание №29

{Сложное коммуникативное умение, восприятие речи - это }

Ответ:

1. { Активное слушание }

2. { Пассивное слушание }

3. { Информационное слушание }

4. { Деловое слушание }

Задание №30

{Коммуникативная сторона общения - это }

Ответ:

1. { Обмен информацией между общающимися людьми. }

2. { Восприятие, оценка и понимание людьми друг друга. }

3. { Обмен действиями. }

4. { Все ответы верны. }

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Арктический государственный агротехнологический университет»
Колледж технологий и управления
Цикловая комиссия гуманитарных и естественных дисциплин

**Комплект контрольно-оценочных средств
для промежуточной аттестации по результатам освоения дисциплины
по дисциплине «Психология общения»
по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело**

Якутск – 2024г.

Перечень вопросов к зачету

1. Что объединяет вербальную и невербальную коммуникацию?
2. Каковы основные функции невербальной коммуникации?
3. О каких характеристиках человека сообщает нам невербальная коммуникация?
4. Назовите основные системы невербальной коммуникации.
5. Что изучают проксемика, такесика и кинесика?
6. Каковы основные функции человеческого взгляда?
7. Какую роль в процессе общения и взаимодействия людей играют запахи?
8. Назовите основные приемы преодоления фонетических барьеров.
9. Как преодолеть семантические и стилистические барьеры общения?
10. Назовите особенности логического барьера и приемы его преодоления. эффекты и обоснуйте необходимость их использования.

- 1) Понятие и сущность общения в различных науках (социология, лингвистика, психология и др.)
- 2) Функции, цели, виды, уровни общения и их характеристика.
- 3) Правила общения с посетителями и подчиненными.
 - 1) Рекомендации по формулированию делового общения.
 - 2) Культура речи и её характеристика, понятие ораторского искусства.
 - 3) Механизмы взаимопонимания.
 - 4) Эффекты межличностного воспитания.
 - 5) Предрассудки и их психологические источники.
 - 6) Проблема воспитания человека человеком.
 - 7) Основные элементы процесса коммуникации.
 - 8) Типы информации.
 - 9) Коммуникативные позиции.
 - 10) Коммуникативные барьеры.
 - 11) Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации.
 - 12) Убеждающая коммуникация.
 - 13) Типы взаимодействий (в общении).
 - 14) Ролевое поведение личности в общении («Я» - образ; реальное «Я»; имидж «Я»).
 - 15) Концепция Дж. Кейнса о мотивах экономического поведения.
 - 16) Техника самопрезентации и три вида распределения ролей.
 - 17) Референтная группа и её место в процессе взаимодействия.
 - 18) Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении.
 - 19) Коммуникативная техника «Я – высказывания».
 - 20) Техника «отрезания чувств».
 - 21) Причины непонимания собеседниками друг друга, коммуникативные барьеры.
 - 22) Техника парафраза.
 - 23) Техника резюмирования.
 - 24) Формы делового общения.
 - 25) Типы вопросов собеседников и их характеристики.
 - 26) Техника парирования замечаний собеседников.
 - 27) Психологические приемы влияния на собеседников.
 - 28) Понятие конфликта.
 - 29) Структура конфликта.
 - 30) Конструктивные и деструктивные конфликты.
 - 31) Причины конфликтов.
 - 32) Роль механизмов восприятия в возникновении и развитии конфликта.
 - 33) Типология конфликтов. «Сетка Томаса-Килмена».
 - 34) Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика».
 - 35) Формы проведения споров.
 - 36) Определение предмета спора.
 - 37) Уловки в публичном споре.
 - 38) Понятие этики, морали, этикета в деловом общении.

- 39) Понятие менталитета. Цивилизационный менталитет Запада и Востока. Российский евразийский менталитет.
- 40) Американская, Японская, Китайская, Арабо-мусульманская модель общения.
- 41) Разнообразие национальных моделей общения, поведения и этикетности.
- 42) Определение документирования.
- 43) Системы документации.
- 44) Виды и применение унифицированных систем документации.
- 45) Общие правила оформления управленческих документов.
- 46) Классификация документов по внешнеэкономической деятельности.

1. Назовите тип темперамента, для которого характерны: сила, неуравновешенность, подвижность психических процессов; отличающийся большой работоспособностью, активностью, высокой склонностью к лидерству

2. Одна из древнейших отраслей философии, наука о морали – это ...

3. Индивидуально-психологические особенности личности, которые являются условиями, предпосылками успешного осуществления данной деятельности и овладения знаниями, умениями, навыками – это ...

4. Сильная, бурно протекающая эмоциональная реакция (эмоциональный взрыв) - это

5. Совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений - это

6. Форма делового общения, для которой характерны столкновения мнений, разногласия по какому-либо вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения, называется деловой ...

7. Положение или утверждение, истинность которого следует доказать. - это ...

8. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе – это стиль ...

9. Согласованность между жестами и смыслом высказывания является свидетельством ...

10. Целеустремленность, самообладание, решительность, настойчивость, инициативность, исполнительность - это основные качества ...:

11. Поиск решения в конфликте, удовлетворяющий интересы двух сторон, это ...:

12. Тип социального взаимодействия, при котором наблюдается соперничество между участниками:

13. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

14. К невербальным средствам общения относятся:

15. Какие действия могут привести к нарастанию конфликта?

16. Вставьте пропущенное слово

_____ — сформировавшийся образ делового человека (организации), в котором выделяются ценностные характеристики и черты, оказывающие определенное влияние на окружающих

II Вариант

1. Стратегия поведения в конфликте, при которой оба участника идут на уступки, чтобы удовлетворить хотя бы часть своих интересов:
2. «Добро», «зло», «ответственность», «справедливость» - это
3. Общение, обеспечивающее успех какого-то дела и создающее необходимые условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели
4. Внутриличностный, межличностный, межгрупповой – это
5. Целостное представление об образе, которое остается в сознании людей, в их памяти – это...
6. Деловой этикет – это:
7. Партнер, оперирующий путаной информацией и полуправдами, использует...
8. Стремление выйти из конфликта, не решая его, это...:
9. Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством ...
10. К механизму взаимопонимания относится следующее понятие:
11. Эффективный метод воздействия на пациента:
12. К невербальным средствам общения относятся...
13. Предметом изучения профессиональной этики является...
14. Укажите позиции правильного поведения в конфликтной ситуации:
15. Назовите стилевые черты разговорного стиля:
16. Вставьте пропущенное слово

_____ этика – совокупность правил поведения определенной социальной группы, обеспечивающая нравственный характер взаимоотношений, обусловленных или сопряженных с профессиональной деятельностью