

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Баламирзоев Минир Досалиевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 01.09.2023 15:00:47  
Уникальный программный ключ:  
5cf0d6f89e80f49a334f6a4ba58e91f3326b9926

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный технический университет»

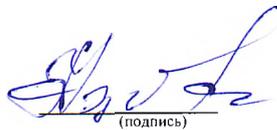
**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по дисциплине «ОГСЭ.05 Психология общения»  
(указывается индекс и наименование дисциплины)

Специальность 43.02.15 Поварское и кондитерское дело  
(код, наименование специальности)

Уровень образования СПО на базе основного общего образования / среднего общего образования  
(основное общее образование/среднее общее образование)

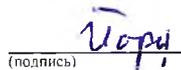
Разработчик

  
(подпись)

Казибекова Г.К., к.филос.н., доцент

Фонд оценочных средств обсужден на заседании ПЦК общеобразовательных дисциплин  
27 сентября 2023 г., протокол №1.

Председатель ПЦК ОД

  
(подпись)

Гордышев И.А., к.э.н., доцент

Зав. выпускающей кафедрой

  
(подпись)

Демирова А.Ф., д.т.н., профессор

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт фонда оценочных средств	3
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	3
3. Оценка освоения учебной дисциплины	4
3.1.Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам)	4
3.2 Перечень заданий для текущего контроля	5
4. Перечень заданий для оценки сформированности компетенций и результатов	7
5. Критерии оценки	10

## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств (далее - ФОС) является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся (в т.ч. самостоятельной работе студентов), освоивших программу данной дисциплины.

Целью разработки фонда оценочных средств является установление соответствия уровня подготовки обучающихся требованиям федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования (далее - ФГОС СПО) по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Рабочей программой дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения предусмотрено формирование следующих компетенций:

1) ОК 04 - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

2) ОК 05 - Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

Формой аттестации по учебной дисциплине является зачет.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

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

Таблица 1

Результаты обучения: знания, умения, практический опыт	Формируемые виды деятельности/компетенции
<b>Знать:</b> З1 психологические основы деятельности коллектива; З2 психологические особенности личности; З3 значимость установления и поддержания доверительных отношений со стороны коллег/работодателя/клиентов; З4 стандарты, требуемые при обслуживании клиентов; З5 ценность выстраивания и поддержания продуктивных рабочих отношений; З6 этические принципы общения; З7 источники, причины, виды, динамику и способы разрешения конфликтов; З8 важность оперативного разрешения недопонимания и конфликтных ситуаций; З9 принципы, приемы и практики эффективной командной работы; З10 основы проектной деятельности	ОК 04
<b>Уметь:</b> У1 организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; У2 понимать требования и оправдывать ожидания клиентов/работодателя; У3 реагировать на запросы клиентов/руководства лично и опосредованно; У4 использовать коммуникационные навыки при работе в команде для успешной работы над групповым решением проблем; У5 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; У6 контролировать личностные конфликты на рабочем месте; У7 эффективно работать в команде; У8 использовать навыки управления проектами в распределении ресурсов и формировании графика выполнения задач	
<b>Знать:</b> З1 цели, функции, виды и уровни общения; З2 взаимосвязь общения и деятельности; З3 роли и ролевые ожидания в общении;	ОК 05

<p>34 механизмы взаимопонимания в общении;</p> <p>35 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <p>36 важность эффективного общения и навыков профессиональной коммуникации;</p> <p>37 построения устных сообщений;</p> <p>38 правила оформления документов;</p> <p>39 порядок обмена информацией по телекоммуникационным каналам связи;</p> <p>310 особенности социального и культурного контекста</p>	
<p><b>Уметь:</b></p> <p>У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p> <p>У2 использовать навыки устного общения в профессиональной деятельности;</p> <p>У3 излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке;</p> <p>У4 использовать стандартный набор коммуникационных технологий;</p> <p>У5 проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>	

### 3.ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1.Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам)

Предметом оценки служат знания, умения и практический опыт, предусмотренные ФГОС СПО, направленные на формирование общих компетенций.

Таблица 3

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля			
	Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые компетенции/ знания/умения/ практический опыт	Форма контроля	Проверяемые компетенции/ знания/умения/ практический опыт
<b>Раздел 1. Введение в психологию общения</b>				
Тема 1.1. Психологические особенности процесса общения	Устный опрос Практическая работа Самостоятельная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310	Зачетная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310
Тема 1.2. Личность в психологии	Устный опрос Практическая работа Самостоятельная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310	Зачетная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310
<b>Раздел 2. Общая характеристика общения</b>				
Тема 2.1. Общение как форма реализации системы общественных и межличностных отношений	Устный опрос Практическая работа Самостоятельная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310	Зачетная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310
Тема 2.2. Виды, функции и уровни общения	Письменная работа Самостоятельная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310	Зачетная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310
<b>Раздел 3. Закономерности процесса общения</b>				
Тема 3.1. Коммуникативная сторона общения	Устный опрос Практическая работа Самостоятельная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310	Зачетная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310
Тема 3.2. Социально-перцептивная сторона общения	Устный опрос Практическая работа Самостоятельная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310	Зачетная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310
Тема 3.3. Интерактивная сторона общения как способ взаимодействия	Устный опрос Практическая работа Самостоятельная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310	Зачетная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310
Тема 3.4. Деловое общение	Письменная работа Самостоятельная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310	Зачетная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310
Тема 3.5. Переговоры, дискуссии, споры	Устный опрос Практическая работа Самостоятельная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310	Зачетная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310
<b>Раздел 4. Межличностные конфликты</b>				
Тема 4.1. Конфликт: сущность и основные характеристики	Устный опрос Практическая работа Самостоятельная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310	Зачетная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310
Тема 4.2. Эмоциональные аспекты	Устный опрос Практическая работа	ОК 04 У1-У8, 31-310	Зачетная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310

ты поведения в конфликтах	Самостоятельная работа	ОК 05 У1-У5, 31-310		ОК 05 У1-У5, 31-310
<b>Раздел 5. Этические принципы общения</b>				
Тема 5.1. Общие сведения об этической культуре	Устный опрос Практическая работа Самостоятельная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310	Зачетная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310
Тема 5.2. Ценности общения	Письменная работа Самостоятельная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310	Зачетная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310

### 3.2. Перечень заданий для текущего контроля

#### *Формируемая компетенция: ОК 04*

#### Перечень заданий закрытого типа

Задание №1. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:

- а) общение
- б) восприятие
- в) взаимодействие
- г) идентификация

Задание №2. Характеристика делового общения:

- а) партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта
- б) общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела
- в) основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество
- г) все ответы правильные

Задание №3. Выполните задания на соотнесение процессов и понятий

Соотнесите стороны процесса общения с их характеристиками

Коммуникативная	а) взаимодействие между людьми (согласование действий, распределение функций, оказание влияния на настроение, поведение собеседника)
Перцептивная	б) обмен информацией между людьми
Интерактивная	в) восприятие друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания

Задание № 4. Установите соответствие между типом слушания и его характерными чертами:

- 1) Избирательное слушание
- 2) Псевдослушание
- 3) Рефлексивное слушание
- 4) Эмпатийное слушание

- а) собеседник якобы слушает говорящего и поощряет его говорить, но информацию не обдумывает, "выключен" из общения, обратная связь ограничивается фразами "ясно", "да-да, говорите"
- б) собеседник выбирает из услышанного только нужные, ожидаемые фразы, интерпретирует их в своих интересах, не соглашаясь с общим смыслом высказывания, "выхватывает" отдельные фрагменты и подтверждает их правоту: "а я что говорил!"
- в) собеседник вдумчиво усваивает и перерабатывает информацию, анализирует её, задаёт уточняющие вопросы и высказывает разумную критику.
- г) собеседник ориентирован не на получение информации, а на эмоциональную поддержку и сочувствие, уточняющие вопросы относятся к эмоциональной стороне личности говорящего: "что ты почувствовал? Каково твоё отношение?"

Задание № 5. Расположите по порядку этапы процесса делового общения:

- а) выявление мотивов общения
- б) завершение общения;
- в) установление контакта
- г) взаимодействие

## Перечень заданий открытого типа

Задание №1. Как называется отрасль социально — психологических исследований межличностных отношений в малых группах, осуществляемая с помощью количественных методов?

Задание №2. Кто предложил деление малых групп на первичные и вторичные?

Задание №3. Как называется направление, которому принадлежит идея о том, что все поступки и действия индивида совершаются ради построения последовательной, непротиворечивой картины мира в его сознании?

Задание №4. Дополните определение:

Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это

Задание №5. Дополните определение:

Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:

### **Формируемая компетенция: ОК 05**

## Перечень заданий закрытого типа

Задание №1. Выберите механизмы, которые будут являться механизмами познания другого человека:

- а) эмпатия
- б) все ответы верны
- в) рефлексия
- г) идентификация

Задание №2. Если дистанция между общающимися составляет более 3,6 м – это дистанция:

- а) интимная
- б) личная
- в) социальная
- г) публичная

Задание №3. Систематизируйте невербальные сигналы с действиями:

а) Поза	1. Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело»!
б) Мимика	2. Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»
в) Жестикуляция	3. Он стоял, прислонившись к стене, скрестив ноги
г) Дистанция	4. Четырёхлетняя девочка уверяла маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке
д) Интонация	5. Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь медленно заполняет бланк, столь необходимый вам

Задание № 4. Установите соответствие ситуации и вида письменного (электронного) документа.

- 1) необходимо пригласить организацию или должностное лицо на совещание, встречу
- 2) необходимо сообщить о проведении мероприятия
- 3) необходимо составить письмо, информирующее адресата о направлении к нему присылаемых документов
- 4) необходимо составить письмо, сопровождающее договор
- 5) необходимо уведомить отправителя о получении документов

- а) сопроводительное письмо
- б) информационное письмо
- в) письмо-подтверждение
- г) договорное письмо
- д) письмо-приглашение

Задание №5. Расположите этапы процесса обработки входящего документа в правильной последовательности

- а) регистрация резолюции
- б) прием исполненного документа
- в) отправка на исполнение
- г) помещение исполненного документа в дело
- д) регистрация
- е) исполнение и контроль за ним
- ж) уничтожение и списание
- з) рассмотрение и оформление резолюций,
- и) сопровождение и доставка с почты,
- к) текущее и архивное хранение,

#### Перечень заданий открытого типа

Задание №1. Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других?

Задание №2. Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия?

Задание №3. О каком процессе идет речь, если видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями?

Задание №4. Вставьте пропущенное слово:

Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.

Задание №5. Вставьте пропущенное слово:

Общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка характеризует \_\_\_\_\_

## 4. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ ДЛЯ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

### *Формируемая компетенция: ОК 04*

#### Перечень заданий закрытого типа

Задание №1. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:

- а) общение
- б) восприятие
- в) взаимодействие
- г) идентификация

Задание №2. Если дистанция между общающимися составляет 0,51...1,2 м – это дистанция:

- а) социальная
- б) личная
- в) публичная

Задание №3. Чем является «заражение, внушение, подражание»?

- а) способы регуляции;
- б) способы воздействия;
- в) способы исследования.

Задание №4. Какие функции выполняет/не выполняет лидер в производственной группе?

- а) регулирует неофициальные межличностные отношения в группе;
- б) контролирует ход выполнения производственных задач и не отвечает за качество выпускаемой продукции;
- в) назначается;
- г) обладает определенной системой различных санкций.

Задание №5. Чем является осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией?

- а) психическое заражение
- б) конформность
- в) убеждение
- г) подражание.

Задание №6. Что будет являться существенным признаком внушения:

- а) не критическое восприятие информации
- б) недоверие
- в) критичность

Задание № 7. Установите соответствие между типом темперамента и его характеристикой.

- 1) сангвиник
- 2) меланхолик
- 3) холерик
- 4) флегматик

- а) активный, целеустремленный, эмоционально-страстный, несдержанный, отважный, бескомпромиссный;
- б) медлительный, замкнутый, терпеливый, миролюбивый, стабильный.
- в) склонный к обостренным переживаниям, размышлениям, повышенной чувствительности, утомляемости;
- г) быстрый, легко переключаемый, общительный, оптимистичный, гибкий, компромиссный;

Задание № 8. Установите соответствие между типом слушания и его характерными чертами:

- 1) Избирательное слушание
- 2) Псевдослушание
- 3) Рефлексивное слушание
- 4) Эмпатийное слушание

- а) собеседник якобы слушает говорящего и поощряет его говорить, но информацию не обдумывает, "выключен" из общения, обратная связь ограничивается фразами "ясно", "да-да, говорите"
- б) собеседник выбирает из услышанного только нужные, ожидаемые фразы, интерпретирует их в своих интересах, не согласуясь с общим смыслом высказывания, "выхватывает" отдельные фрагменты и подтверждает их правоту: "а я что говорил!"
- в) собеседник вдумчиво усваивает и перерабатывает информацию, анализирует её, задаёт уточняющие вопросы и высказывает разумную критику.
- г) Собеседник ориентирован не на получение информации, а на эмоциональную поддержку и сочувствие, уточняющие вопросы относятся к эмоциональной стороне личности говорящего: "Что ты почувствовал? Каково твоё отношение?"

Задание № 9. Расположите стадии онтогенетического развития человека в правильной последовательности:

- а) индивид      б) личность      в) субъект деятельности      г) индивидуальность

Задание № 10. Расположите по порядку этапы процесса делового общения:

- а) выявление мотивов общения      б) завершение общения;
- в) установление контакта      г) взаимодействие

#### Перечень заданий открытого типа

Задание № 1. Что такое «особо выраженное эмоционально-чувственное состояние, сопровождающееся видимым изменением поведения»?

Задание № 2. Как называется повышенная эмоциональная возбудимость?

Задание № 3. Что представляет собой форма общения, предполагающая обсуждение-спор, столкновение разных точек зрения, позиций, подходов?

Задание № 4. Как называется настрой человека на определенное восприятие окружающей действительности?

Задание № 5. Как называется метод, основанный на выработке решений путем совместного обсуждения проблемы?

Задание № 6. Что такое «устойчивая психологическая причина поведения или поступка человека»?

Задание № 7. Как называется стиль общения, для которого характерно превосходство одного партнера, деловые, короткие распоряжения, запреты с угрозой, неприветливый тон, возможность быстрого принятия решений о стабилизации общения?

Задание № 8. Как называется отрасль науки, изучающая закономерности поведения и взаимодействия людей, включенных в социальные группы, и психологическая характеристика самих этих групп?

Задание № 9. Дополните фразу: Тип темперамента, характеризующийся легкой ранимостью и склонностью к глубоким переживаниям – это ...

Задание № 10. Дополните фразу: Психологическое воздействие, используемое для достижения односторонней цели, свойственно ... стилю общения

**Формируемая компетенция: ОК 05**

#### Перечень заданий закрытого типа

Задание №1. Виды коммуникации:

- а) первичные и вторичные
- б) главные и второстепенные
- в) вербальные и речевые
- г) вербальные и невербальные

Задание №2. Речь, состоящая из длинных фраз:

- а) показывает эрудицию говорящего
- б) плохо воспринимается по смыслу
- в) свидетельствует о гибкости ума
- г) свидетельствует о неуверенности говорящего

Задание №3. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- а) альтернативные
- б) зеркальные
- в) информационные
- г) Риторические

Задание №4. Акцент в подтверждающих вопросах делают на:

- а) наиболее сложной проблеме
- б) вновь возникших вопросах
- в) том, что связывает партнеров

Задание №5. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:

- в) афоризмы
- б) вульгаризмы
- в) эпитеты.

Задание №6. Совокупность норм литературного произношения называют:

- а) орфографией
- б) синонимом
- в) орфоэпией

Задание № 7. Установите соответствие между типом мыслительной операции и его характеристикой:

- 1) Конкретизация
- 2) Типизация
- 3) Обобщение
- 4) Синтез

- а) выделение существенного в однородных фактах и воплощение его в качественно новых образах
- б) соединение отдельных деталей для получения представления о сущности вещей и явления в целом
- в) восстановление в мышлении объективной целостности конкретных явлений и их детализация
- г) мысленное объединение предметов и явлений по их общим и существенным признакам

Задание № 8. Установите соответствие ситуации и вида письменного (электронного) документа.

- 1) необходимо пригласить организацию или должностное лицо на совещание, встречу
- 2) необходимо сообщить о проведении мероприятия
- 3) необходимо составить письмо, информирующее адресата о направлении к нему присылаемых документов
- 4) необходимо составить письмо, сопровождающее договор
- 5) необходимо уведомить отправителя о получении документов

- а) сопроводительное письмо
- б) информационное письмо
- в) письмо-подтверждение
- г) договорное письмо
- д) письмо-приглашение

Задание № 9. Расположите этапы технического исполнения документа в правильной последовательности:

- а) оформление финального варианта документа;
- б) корректировку содержания документа после согласования,
- в) подготовка проекта документа,
- г) набор и распечатку текста проекта,

Задание № 10. Расположите этапы процесса обработки входящего документа в правильной последовательности

- а) регистрация резолюции,
- б) прием исполненного документа,
- в) отправка на исполнение,
- г) помещение исполненного документа в дело,
- д) регистрация,
- е) исполнение и контроль за ним,
- ж) уничтожение и списание
- з) рассмотрение и оформление резолюций,
- и) сопровождение и доставка с почты,
- к) текущее и архивное хранение,

#### Перечень заданий открытого типа

Задание № 1. Как называется процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию?

Задание № 2. Как называется обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия?

Задание № 3. Какая из функций общения подтверждает слова известного русского мыслителя XIX в. П.Я. Чаадаева о том, что люди, лишённые общения с другими созданиями, не размышляли бы о своей природе, а щипали траву?

Задание № 4. К каким вопросам в деловой коммуникации относятся риторические?

Задание № 5. Какая сторона общения состоит в обмене информацией между общающимися индивидами?

Задание № 6. Как называется способность донести до собеседника значимые логические доводы?

Задание № 7. Какой великий философ древности, который сформулировал важный этический принцип делового общения «Благоговейно относись к делу и честно поступай с другими»?

Задание № 8. Какой документ составляется, если необходимо сообщить о проведении мероприятия?

Задание № 9. Дополните фразу: Прямое точное значение, которое языковое сообщество формально приписывает слову – это ...

Задание № 10. Дополните фразу: Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это ...

## 5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

### 5.1. Критерии оценки текущего контроля и промежуточной аттестации

В ФГБОУ ВО «ДГТУ» для обучающихся по образовательным программам среднего профессионального образования применяется пятибалльная шкала знаний, умений, практического опыта.

Шкалы оценивания		Критерии оценивания
пятибалльная	зачет	
«Отлично» - 5 баллов		Показывает высокий уровень освоения результатов, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует глубокое и прочное освоение материала;</li> <li>- исчерпывающе, четко, последовательно, грамотно и логически стройно излагает теоретический материал;</li> <li>- правильно формирует определения;</li> <li>- демонстрирует умения самостоятельной работы с нормативно-правовой литературой;</li> <li>- умеет делать выводы по излагаемому материалу.</li> </ul>
«Хорошо» - 4 балла		Показывает достаточный уровень освоения результатов, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует достаточно полное знание материала, основных теоретических положений;</li> <li>- достаточно последовательно, грамотно логически стройно излагает материал;</li> <li>- демонстрирует умения ориентироваться в нормативно-правовой литературе;</li> <li>- умеет делать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.</li> </ul>
«Удовлетворительно» - 3 балла	Зачтено	Показывает пороговый уровень освоения результатов, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует общее знание изучаемого материала;</li> <li>- испытывает затруднения при ответах на дополнительные вопросы;</li> <li>- знает основную рекомендуемую литературу;</li> <li>- умеет строить ответ в соответствии со структурой излагаемого материала.</li> </ul>
«Неудовлетворительно» - 2 балла	Не зачтено	Ставится в случае: <ul style="list-style-type: none"> <li>- незнания значительной части программного материала;</li> <li>- не владения понятийным аппаратом дисциплины;</li> <li>- допущения существенных ошибок при изложении учебного материала;</li> <li>- неумения строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса;</li> <li>- неумения делать выводы по излагаемому материалу.</li> </ul>

### Критерии оценки тестовых заданий

Процент выполненных тестовых заданий	Оценка
до 50%	неудовлетворительно
50-69%	удовлетворительно
70-84%	хорошо
85-100%	отлично

КЛЮЧИ К ЗАДАНИЯМ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Таблица 5

Формируемые компетенции	№ задания	Ответ
ОК 04	<b>Задания закрытого типа</b>	
	№ 1	а
	№ 2	г
	№ 3	1-б, 2-в, 3-а
	№ 4	1-б, 2-а, 3-в, 4-г
	№ 5	вагб
	<b>Задания открытого типа</b>	
	№ 1	Социометрия
	№ 2	Ч.Кули
	№ 3	Когнитивизм
№ 4	Деловоеобщение	
№ 5	Безобратнойсвязи	
ОК 05	<b>Задания закрытого типа</b>	
	№ 1	б
	№ 2	г
	№ 3	а-3, б-1, в-5, г-2, д-4
	№ 4	1-д, 2-б, 3-а, 4-г, 5-в
	№ 5	идзавебгкж
	<b>Задания открытого типа</b>	
	№ 1	Открытое
	№ 2	Психическоезаражение
	№ 3	Идентификации
№ 4	Ролевым	
№ 5	Язык	

КЛЮЧИ К ЗАДАНИЯМ ДЛЯ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Таблица 6

Формируемые компетенции	№ задания	Ответ
ОК 04	<b>Задания закрытого типа</b>	
	№ 1	а
	№ 2	б
	№ 3	б
	№ 4	а
	№ 5	б
	№ 6	а
	№ 7	1-г, 2-в, 3-а, 4-б
	№ 8	1-б, 2-а, 3-в, 4-г
	№ 9	авбг
	№ 10	вагб
	<b>Задания открытого типа</b>	
	№ 1	Настроение
	№ 2	Гиперактивность
	№ 3	Дискуссия
	№ 4	Установка
	№ 5	Мозговойштурм
	№ 6	Мотив
	№ 7	Авторитарный
	№ 8	Психологияобщения
№ 9	Меланхолик	
№ 10	Манипуляторному	
ОК 05	<b>Задания закрытого типа</b>	
	№ 1	г
	№ 2	б
	№ 3	г
	№ 4	в
	№ 5	б
	№ 6	в
	№ 7	1-в, 2-а, 3-г, 4-б
	№ 8	1-д, 2-б, 3-а, 4-г, 5-в
	№ 9	вгба
	№ 10	идзавебгкж
	<b>Задания открытого типа</b>	
	№ 1	Коммуникация
№ 2	Просьба	
№ 3	Формирующая	

	№ 4	К открытым
	№ 5	Коммуникативная
	№ 6	Аргументация
	№ 7	Конфуций
	№ 8	Информационное письмо
	№ 9	Денотация
	№ 10	Деловое общение

**Критерии оценки тестовых заданий, заданий на дополнение, с развернутым ответом и на установление правильной последовательности**

Верный ответ - 2 балла.

Неверный ответ или его отсутствие - 0 баллов.

**Критерии оценки заданий на сопоставление**

Верный ответ - 2 балла

1 ошибка - 1 балл

более 1-й ошибки или ответ отсутствует - 0 баллов.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный технический университет»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по дисциплине «ОГСЭ.05 Психология общения»  
(указывается индекс и наименование дисциплины)

Специальность

43.02.15 Поварское и кондитерское дело  
(код, наименование специальности)

Уровень образования

СПО на базе основного общего образования /  
среднего общего образования  
(основное общее образование/среднее общее образование)

Разработчик

  
(подпись)

М. А. Сулаева, д. ф. н., доц.

Фонд оценочных средств обсужден на заседании кафедры ПиСКС

«12» 09 2022 г., протокол № 1

Зав.кафедрой ПиСКС

  
(подпись)

Сулаева Ж.А., д.филол.н., доцент

Зав. выпускающей кафедрой

  
(подпись)

Демирова А.Ф., д.т.н., профессор

## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств (далее - ФОС) является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся (в т.ч. самостоятельной работе студентов), освоивших программу данной дисциплины.

Целью разработки фонда оценочных средств является установление соответствия уровня подготовки обучающихся требованиям федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования (далее - ФГОС СПО) по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Рабочей программой дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения предусмотрено формирование следующих компетенций:

- 1) ОК 04 - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
- 2) ОК 05 - Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

Формой аттестации по учебной дисциплине является зачет.

## 2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

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

Таблица 1

Результаты обучения: знания, умения, практический опыт	Формируемые виды деятельности/компетенции
<b>Знать:</b> 31 психологические основы деятельности коллектива; 32 психологические особенности личности; 33 значимость установления и поддержания доверительных отношений со стороны коллег/работодателя/клиентов; 34 стандарты, требуемые при обслуживании клиентов; 35 ценность выстраивания и поддержания продуктивных рабочих отношений; 36 этические принципы общения; 37 источники, причины, виды, динамику и способы разрешения конфликтов; 38 важность оперативного разрешения недопонимания и конфликтных ситуаций; 39 принципы, приемы и практики эффективной командной работы; 310 основы проектной деятельности	ОК 04
<b>Уметь:</b> У1 организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; У2 понимать требования и оправдывать ожидания клиентов/работодателя; У3 реагировать на запросы клиентов/руководства лично и опосредованно; У4 использовать коммуникационные навыки при работе в команде для успешной работы над групповым решением проблем; У5 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; У6 контролировать личностные конфликты на рабочем месте; У7 эффективно работать в команде; У8 использовать навыки управления проектами в распределении ресурсов и формировании графика выполнения задач	
<b>Знать:</b> 31 цели, функции, виды и уровни общения; 32 взаимосвязь общения и деятельности; 33 роли и ролевые ожидания в общении;	ОК 05

<p>34 механизмы взаимопонимания в общении;  35 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;  36 важность эффективного общения и навыков профессиональной коммуникации;  37 построения устных сообщений;  38 правила оформления документов;  39 порядок обмена информацией по телекоммуникационным каналам связи;  310 особенности социального и культурного контекста</p>	
<p><b>Уметь:</b>  У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;  У2 использовать навыки устного общения в профессиональной деятельности;  У3 излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке;  У4 использовать стандартный набор коммуникационных технологий;  У5 проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>	

### 3.ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1.Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам)

Предметом оценки служат знания, умения и практический опыт, предусмотренные ФГОС СПО, направленные на формирование общих компетенций.

Таблица 3

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля			
	Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые компетенции/ знания/умения/ практический опыт	Форма контроля	Проверяемые компетенции/ знания/умения/ практический опыт
<b>Раздел 1. Введение в психологию общения</b>				
Тема 1.1. Психологические особенности процесса общения	Устный опрос Практическая работа Самостоятельная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310	Зачетная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310
Тема 1.2. Личность в психологии	Устный опрос Практическая работа Самостоятельная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310	Зачетная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310
<b>Раздел 2. Общая характеристика общения</b>				
Тема 2.1. Общение как форма реализации системы общественных и межличностных отношений	Устный опрос Практическая работа Самостоятельная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310	Зачетная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310
Тема 2.2. Виды, функции и уровни общения	Письменная работа Самостоятельная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310	Зачетная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310
<b>Раздел 3. Закономерности процесса общения</b>				
Тема 3.1. Коммуникативная сторона общения	Устный опрос Практическая работа Самостоятельная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310	Зачетная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310
Тема 3.2. Социально-перцептивная сторона общения	Устный опрос Практическая работа Самостоятельная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310	Зачетная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310
Тема 3.3. Интерактивная сторона общения как способ взаимодействия	Устный опрос Практическая работа Самостоятельная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310	Зачетная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310
Тема 3.4. Деловое общение	Письменная работа Самостоятельная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310	Зачетная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310
Тема 3.5. Переговоры, дискуссии, споры	Устный опрос Практическая работа Самостоятельная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310	Зачетная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310
<b>Раздел 4. Межличностные конфликты</b>				
Тема 4.1. Конфликт: сущность и основные характеристики	Устный опрос Практическая работа Самостоятельная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310	Зачетная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310
Тема 4.2. Эмоциональные аспекты	Устный опрос Практическая работа	ОК 04 У1-У8, 31-310	Зачетная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310

ты поведения в конфликтах	Самостоятельная работа	ОК 05 У1-У5, 31-310		ОК 05 У1-У5, 31-310
<b>Раздел 5. Этические принципы общения</b>				
Тема 5.1. Общие сведения об этической культуре	Устный опрос Практическая работа Самостоятельная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310	Зачетная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310
Тема 5.2. Ценности общения	Письменная работа Самостоятельная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310	Зачетная работа	ОК 04 У1-У8, 31-310 ОК 05 У1-У5, 31-310

### 3.2. Перечень заданий для текущего контроля

#### *Формируемая компетенция: ОК 04*

#### Перечень заданий закрытого типа

Задание №1. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:

- а) общение
- б) восприятие
- в) взаимодействие
- г) идентификация

Задание №2. Характеристика делового общения:

- а) партнёр делового общения выступает как личность, значимая для субъекта
- б) общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела
- в) основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество
- г) все ответы правильные

Задание №3. Выполните задания на соотнесение процессов и понятий

Соотнесите стороны процесса общения с их характеристиками

Коммуникативная	а) взаимодействие между людьми (согласование действий, распределение функций, оказание влияния на настроение, поведение собеседника)
Перцептивная	б) обмен информацией между людьми
Интерактивная	в) восприятие друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания

Задание № 4. Установите соответствие между типом слушания и его характерными чертами:

- 1) Избирательное слушание
- 2) Псевдослушание
- 3) Рефлексивное слушание
- 4) Эмпатийное слушание

- а) собеседник якобы слушает говорящего и поощряет его говорить, но информацию не обдумывает, "выключен" из общения, обратная связь ограничивается фразами "ясно", "да-да, говорите"
- б) собеседник выбирает из услышанного только нужные, ожидаемые фразы, интерпретирует их в своих интересах, не соглашаясь с общим смыслом высказывания, "выхватывает" отдельные фрагменты и подтверждает их правоту: "а я что говорил!"
- в) собеседник вдумчиво усваивает и перерабатывает информацию, анализирует её, задаёт уточняющие вопросы и высказывает разумную критику.
- г) собеседник ориентирован не на получение информации, а на эмоциональную поддержку и сочувствие, уточняющие вопросы относятся к эмоциональной стороне личности говорящего: "что ты почувствовал? Каково твоё отношение?"

Задание № 5. Расположите по порядку этапы процесса делового общения:

- а) выявление мотивов общения
- б) завершение общения;
- в) установление контакта
- г) взаимодействие

## Перечень заданий открытого типа

Задание №1. Как называется отрасль социально — психологических исследований межличностных отношений в малых группах, осуществляемая с помощью количественных методов?

Задание №2. Кто предложил деление малых групп на первичные и вторичные?

Задание №3. Как называется направление, которому принадлежит идея о том, что все поступки и действия индивида совершаются ради построения последовательной, непротиворечивой картины мира в его сознании?

Задание №4. Дополните определение:

Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это

Задание №5. Дополните определение:

Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:

### **Формируемая компетенция: ОК 05**

## Перечень заданий закрытого типа

Задание №1. Выберите механизмы, которые будут являться механизмами познания другого человека:

- а) эмпатия
- б) все ответы верны
- в) рефлексия
- г) идентификация

Задание №2. Если дистанция между общающимися составляет более 3,6 м – это дистанция:

- а) интимная
- б) личная
- в) социальная
- г) публичная

Задание №3. Систематизируйте невербальные сигналы с действиями:

а) Поза	1. Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело»!
б) Мимика	2. Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»
в) Жестикуляция	3. Он стоял, прислонившись к стене, скрестив ноги
г) Дистанция	4. Четырёхлетняя девочка уверяла маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке
д) Интонация	5. Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь медленно заполняет бланк, столь необходимый вам

Задание № 4. Установите соответствие ситуации и вида письменного (электронного) документа.

- 1) необходимо пригласить организацию или должностное лицо на совещание, встречу
- 2) необходимо сообщить о проведении мероприятия
- 3) необходимо составить письмо, информирующее адресата о направлении к нему присылаемых документов
- 4) необходимо составить письмо, сопровождающее договор
- 5) необходимо уведомить отправителя о получении документов

- а) сопроводительное письмо
- б) информационное письмо
- в) письмо-подтверждение
- г) договорное письмо
- д) письмо-приглашение

Задание №5. Расположите этапы процесса обработки входящего документа в правильной последовательности

- а) регистрация резолюции
- б) прием исполненного документа
- в) отправка на исполнение
- г) помещение исполненного документа в дело
- д) регистрация
- е) исполнение и контроль за ним
- ж) уничтожение и списание
- з) рассмотрение и оформление резолюций,
- и) сопровождение и доставка с почты,
- к) текущее и архивное хранение,

#### Перечень заданий открытого типа

Задание №1. Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других?

Задание №2. Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия?

Задание №3. О каком процессе идет речь, если видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями?

Задание №4. Вставьте пропущенное слово:

Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.

Задание №5. Вставьте пропущенное слово:

Общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка характеризует \_\_\_\_\_

## 4. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ ДЛЯ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

### *Формируемая компетенция: ОК 04*

#### Перечень заданий закрытого типа

Задание №1. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:

- а) общение
- б) восприятие
- в) взаимодействие
- г) идентификация

Задание №2. Если дистанция между общающимися составляет 0,51...1,2 м – это дистанция:

- а) социальная
- б) личная
- в) публичная

Задание №3. Чем является «заражение, внушение, подражание»?

- а) способы регуляции;
- б) способы воздействия;
- в) способы исследования.

Задание №4. Какие функции выполняет/не выполняет лидер в производственной группе?

- а) регулирует неофициальные межличностные отношения в группе;
- б) контролирует ход выполнения производственных задач и не отвечает за качество выпускаемой продукции;
- в) назначается;
- г) обладает определенной системой различных санкций.

Задание №5. Чем является осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией?

- а) психическое заражение
- б) конформность
- в) убеждение
- г) подражание.

Задание №6. Что будет являться существенным признаком внушения:

- а) не критическое восприятие информации
- б) недоверие
- в) критичность

Задание № 7. Установите соответствие между типом темперамента и его характеристикой.

- 1) сангвиник
- 2) меланхолик
- 3) холерик
- 4) флегматик

- а) активный, целеустремленный, эмоционально-страстный, несдержанный, отважный, бескомпромиссный;
- б) медлительный, замкнутый, терпеливый, миролюбивый, стабильный.
- в) склонный к обостренным переживаниям, размышлениям, повышенной чувствительности, утомляемости;
- г) быстрый, легко переключаемый, общительный, оптимистичный, гибкий, компромиссный;

Задание № 8. Установите соответствие между типом слушания и его характерными чертами:

- 1) Избирательное слушание
- 2) Псевдослушание
- 3) Рефлексивное слушание
- 4) Эмпатийное слушание

- а) собеседник якобы слушает говорящего и поощряет его говорить, но информацию не обдумывает, "выключен" из общения, обратная связь ограничивается фразами "ясно", "да-да, говорите"
- б) собеседник выбирает из услышанного только нужные, ожидаемые фразы, интерпретирует их в своих интересах, не согласуясь с общим смыслом высказывания, "выхватывает" отдельные фрагменты и подтверждает их правоту: "а я что говорил!"
- в) собеседник вдумчиво усваивает и перерабатывает информацию, анализирует её, задаёт уточняющие вопросы и высказывает разумную критику.
- г) Собеседник ориентирован не на получение информации, а на эмоциональную поддержку и сочувствие, уточняющие вопросы относятся к эмоциональной стороне личности говорящего: "Что ты почувствовал? Каково твоё отношение?"

Задание № 9. Расположите стадии онтогенетического развития человека в правильной последовательности:

- а) индивид      б) личность      в) субъект деятельности      г) индивидуальность

Задание № 10. Расположите по порядку этапы процесса делового общения:

- а) выявление мотивов общения      б) завершение общения;
- в) установление контакта      г) взаимодействие

#### Перечень заданий открытого типа

Задание № 1. Что такое «особо выраженное эмоционально-чувственное состояние, сопровождающееся видимым изменением поведения»?

Задание № 2. Как называется повышенная эмоциональная возбудимость?

Задание № 3. Что представляет собой форма общения, предполагающая обсуждение-спор, столкновение разных точек зрения, позиций, подходов?

Задание № 4. Как называется настрой человека на определенное восприятие окружающей действительности?

Задание № 5. Как называется метод, основанный на выработке решений путем совместного обсуждения проблемы?

Задание № 6. Что такое «устойчивая психологическая причина поведения или поступка человека»?

Задание № 7. Как называется стиль общения, для которого характерно превосходство одного партнера, деловые, короткие распоряжения, запреты с угрозой, неприветливый тон, возможность быстрого принятия решений о стабилизации общения?

Задание № 8. Как называется отрасль науки, изучающая закономерности поведения и взаимодействия людей, включенных в социальные группы, и психологическая характеристика самих этих групп?

Задание № 9. Дополните фразу: Тип темперамента, характеризующийся легкой ранимостью и склонностью к глубоким переживаниям – это ...

Задание № 10. Дополните фразу: Психологическое воздействие, используемое для достижения односторонней цели, свойственно ... стилю общения

**Формируемая компетенция: ОК 05**

#### Перечень заданий закрытого типа

Задание №1. Виды коммуникации:

- а) первичные и вторичные
- б) главные и второстепенные
- в) вербальные и речевые
- г) вербальные и невербальные

Задание №2. Речь, состоящая из длинных фраз:

- а) показывает эрудицию говорящего
- б) плохо воспринимается по смыслу
- в) свидетельствует о гибкости ума
- г) свидетельствует о неуверенности говорящего

Задание №3. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- а) альтернативные
- б) зеркальные
- в) информационные
- г) Риторические

Задание №4. Акцент в подтверждающих вопросах делают на:

- а) наиболее сложной проблеме
- б) вновь возникших вопросах
- в) том, что связывает партнеров

Задание №5. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:

- в) афоризмы
- б) вульгаризмы
- в) эпитеты.

Задание №6. Совокупность норм литературного произношения называют:

- а) орфографией
- б) синонимом
- в) орфоэпией

Задание № 7. Установите соответствие между типом мыслительной операции и его характеристикой:

- 1) Конкретизация
- 2) Типизация
- 3) Обобщение
- 4) Синтез

- а) выделение существенного в однородных фактах и воплощение его в качественно новых образах
- б) соединение отдельных деталей для получения представления о сущности вещей и явления в целом
- в) восстановление в мышлении объективной целостности конкретных явлений и их детализация
- г) мысленное объединение предметов и явлений по их общим и существенным признакам

Задание № 8. Установите соответствие ситуации и вида письменного (электронного) документа.

- 1) необходимо пригласить организацию или должностное лицо на совещание, встречу
- 2) необходимо сообщить о проведении мероприятия
- 3) необходимо составить письмо, информирующее адресата о направлении к нему присылаемых документов
- 4) необходимо составить письмо, сопровождающее договор
- 5) необходимо уведомить отправителя о получении документов

- а) сопроводительное письмо
- б) информационное письмо
- в) письмо-подтверждение
- г) договорное письмо
- д) письмо-приглашение

Задание № 9. Расположите этапы технического исполнения документа в правильной последовательности:

- а) оформление финального варианта документа;
- б) корректировку содержания документа после согласования,
- в) подготовка проекта документа,
- г) набор и распечатку текста проекта,

Задание № 10. Расположите этапы процесса обработки входящего документа в правильной последовательности

- а) регистрация резолюции,
- б) прием исполненного документа,
- в) отправка на исполнение,
- г) помещение исполненного документа в дело,
- д) регистрация,
- е) исполнение и контроль за ним,
- ж) уничтожение и списание
- з) рассмотрение и оформление резолюций,
- и) сопровождение и доставка с почты,
- к) текущее и архивное хранение,

#### Перечень заданий открытого типа

Задание № 1. Как называется процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию?

Задание № 2. Как называется обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия?

Задание № 3. Какая из функций общения подтверждает слова известного русского мыслителя XIX в. П.Я. Чаадаева о том, что люди, лишённые общения с другими созданиями, не размышляли бы о своей природе, а щипали траву?

Задание № 4. К каким вопросам в деловой коммуникации относятся риторические?

Задание № 5. Какая сторона общения состоит в обмене информацией между общающимися индивидами?

Задание № 6. Как называется способность донести до собеседника значимые логические доводы?

Задание № 7. Какой великий философ древности, который сформулировал важный этический принцип делового общения «Благоговейно относись к делу и честно поступай с другими»?

Задание № 8. Какой документ составляется, если необходимо сообщить о проведении мероприятия?

Задание № 9. Дополните фразу: Прямое точное значение, которое языковое сообщество формально приписывает слову – это ...

Задание № 10. Дополните фразу: Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это ...

## 5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

### 5.1. Критерии оценки текущего контроля и промежуточной аттестации

В ФГБОУ ВО «ДГТУ» для обучающихся по образовательным программам среднего профессионального образования применяется пятибалльная шкала знаний, умений, практического опыта.

Шкалы оценивания		Критерии оценивания
пятибалльная	зачет	
«Отлично» - 5 баллов		Показывает высокий уровень освоения результатов, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует глубокое и прочное освоение материала;</li> <li>- исчерпывающе, четко, последовательно, грамотно и логически стройно излагает теоретический материал;</li> <li>- правильно формирует определения;</li> <li>- демонстрирует умения самостоятельной работы с нормативно-правовой литературой;</li> <li>- умеет делать выводы по излагаемому материалу.</li> </ul>
«Хорошо» - 4 балла		Показывает достаточный уровень освоения результатов, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует достаточно полное знание материала, основных теоретических положений;</li> <li>- достаточно последовательно, грамотно логически стройно излагает материал;</li> <li>- демонстрирует умения ориентироваться в нормативно-правовой литературе;</li> <li>- умеет делать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.</li> </ul>
«Удовлетворительно» - 3 балла	Зачтено	Показывает пороговый уровень освоения результатов, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует общее знание изучаемого материала;</li> <li>- испытывает затруднения при ответах на дополнительные вопросы;</li> <li>- знает основную рекомендуемую литературу;</li> <li>- умеет строить ответ в соответствии со структурой излагаемого материала.</li> </ul>
«Неудовлетворительно» - 2 балла	Не зачтено	Ставится в случае: <ul style="list-style-type: none"> <li>- незнания значительной части программного материала;</li> <li>- не владения понятийным аппаратом дисциплины;</li> <li>- допущения существенных ошибок при изложении учебного материала;</li> <li>- неумения строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса;</li> <li>- неумения делать выводы по излагаемому материалу.</li> </ul>

### Критерии оценки тестовых заданий

Процент выполненных тестовых заданий	Оценка
до 50%	неудовлетворительно
50-69%	удовлетворительно
70-84%	хорошо
85-100%	отлично

КЛЮЧИ К ЗАДАНИЯМ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Таблица 5

Формируемые компетенции	№ задания	Ответ
ОК 04	<b>Задания закрытого типа</b>	
	№ 1	а
	№ 2	г
	№ 3	1-б, 2-в, 3-а
	№ 4	1-б, 2-а, 3-в, 4-г
	№ 5	вагб
	<b>Задания открытого типа</b>	
	№ 1	Социометрия
	№ 2	Ч.Кули
	№ 3	Когнитивизм
№ 4	Деловоеобщение	
№ 5	Безобратнойсвязи	
ОК 05	<b>Задания закрытого типа</b>	
	№ 1	б
	№ 2	г
	№ 3	а-3, б-1, в-5, г-2, д-4
	№ 4	1-д, 2-б, 3-а, 4-г, 5-в
	№ 5	идзавебгкж
	<b>Задания открытого типа</b>	
	№ 1	Открытое
	№ 2	Психическоезаражение
	№ 3	Идентификации
№ 4	Ролевым	
№ 5	Язык	

КЛЮЧИ К ЗАДАНИЯМ ДЛЯ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Таблица 6

Формируемые компетенции	№ задания	Ответ
ОК 04	<b>Задания закрытого типа</b>	
	№ 1	а
	№ 2	б
	№ 3	б
	№ 4	а
	№ 5	б
	№ 6	а
	№ 7	1-г, 2-в, 3-а, 4-б
	№ 8	1-б, 2-а, 3-в, 4-г
	№ 9	авбг
	№ 10	вагб
	<b>Задания открытого типа</b>	
	№ 1	Настроение
	№ 2	Гиперактивность
	№ 3	Дискуссия
	№ 4	Установка
	№ 5	Мозговойштурм
	№ 6	Мотив
	№ 7	Авторитарный
	№ 8	Психологияобщения
№ 9	Меланхолик	
№ 10	Манипуляторному	
ОК 05	<b>Задания закрытого типа</b>	
	№ 1	г
	№ 2	б
	№ 3	г
	№ 4	в
	№ 5	б
	№ 6	в
	№ 7	1-в, 2-а, 3-г, 4-б
	№ 8	1-д, 2-б, 3-а, 4-г, 5-в
	№ 9	вгба
	№ 10	идзавебгкж
	<b>Задания открытого типа</b>	
	№ 1	Коммуникация
№ 2	Просьба	
№ 3	Формирующая	

	№ 4	К открытым
	№ 5	Коммуникативная
	№ 6	Аргументация
	№ 7	Конфуций
	№ 8	Информационное письмо
	№ 9	Денотация
	№ 10	Деловое общение

**Критерии оценки тестовых заданий, заданий на дополнение, с развернутым ответом и на установление правильной последовательности**

Верный ответ - 2 балла.

Неверный ответ или его отсутствие - 0 баллов.

**Критерии оценки заданий на сопоставление**

Верный ответ - 2 балла

1 ошибка - 1 балл

более 1-й ошибки или ответ отсутствует - 0 баллов.