Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 21.10.2026 08:30:50
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Колледж креативных индустрий и предпринимательства

УТВЕРЖДЕНО
на заседании ПЦК

по образовательной программе 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Протокол от 22.11.2024 г. № 3

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации

по дисциплине

учебному предмету, дисциплине, междисциплинарному курсу, профессиональному модулю

«Психология общения»

наименование учебного предмета, дисциплины, междисциплинарного курса, профессионального модуля

по образовательной программе среднего профессионального образования –

программе подготовки специалистов среднего звена

программе подготовки специалистов среднего звена / программе подготовки квалифицированных рабочих, служащих

Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

наименование образовательной программы

38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)»

шифр, наименование специальности / профессии

Составитель Семова А.А., к.псх. н., преподаватель Колледжа креативных индустрий и предпринимательства

ФИО, должность, структурное подразделение, ученая степень, ученое звание

Тольятти
2024

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ДАЛЕЕ – ФОС)

1.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции
ОК 0.4	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.
ОК 0.5	Осуществлять устную и письменную коммуникации на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 0.6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

1.2. Содержание учебной дисциплины

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Код компетенции
1	Общение как предмет научного знания.	ОК 04 ОК 05 ОК 06
2	Перцептивная функция общения	ОК 04 ОК 05 ОК 06
3	Интерактивная функция общения	ОК 04 ОК 05 ОК 06
4	Коммуникативная функция общения	ОК 04 ОК 05 ОК 06
5	Психологические особенности общения	ОК 04 ОК 05 ОК 06
6	Роли и ролевые ожидания в общении	ОК 04 ОК 05 ОК 06
7	Психология делового общения	ОК 04 ОК 05 ОК 06
8	Конфликты в процессе общения	ОК 0.4 ОК 05 ОК 06
9	Этика общения	ОК 04 ОК 05 ОК 06

1.3. Система оценивания по дисциплине

Курс изучается в течение одного семестра. Форма промежуточной аттестации по дисциплине – зачёт.

Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины	
Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	недифференцированная оценка
допороговый	ниже 61	ниже 61	не зачтено
пороговый	61-85,9	61-69,9	удовлетворительно
		70-85,9	хорошо
повышенный	86-100	86-100	отлично

2. ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

В ходе проведения промежуточной аттестации осуществляется контроль и оценка результатов освоения профессиональных компетенций и их частей.

Вопросы для подготовки к зачёту

№	Содержание вопроса
ОК 0.4 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	
1.	В чем отличие формального и неформального общения?
2.	Каковы основные модели общения и их характеристика?
3.	Каковы особенности делового общения и их характеристика?
4.	Что включает в себя перцептивная сторона общения?
5.	Что включает в себя коммуникативная сторона общения?
6.	Что включает в себя интерактивная сторона общения?
7.	Какова роль первого впечатления в общении?
8.	Какие существуют механизмы взаимопонимания в общении?
9.	Охарактеризуйте основные ошибки межличностного восприятия.
10.	Какова роль стереотипизации при взаимодействии с коллегами?
11.	В чем проявляются трудности и дефекты общения и как их преодолевать?
12.	Какие сенсорные каналы влияют на эффективность взаимодействия?
13.	Перечислите виды барьеров и ограничений в деловых контактах.
14.	Перечислите и охарактеризуйте стратегии поведения человека в конфликте.
15.	Какие характеристики взаимоотношений влияют на развитие доверительных отношений?

№	Содержание вопроса
16.	Каковы признаки совместимости и срабатываемости деловых партнеров?
17.	Как проявляется конкуренция?
18.	В чем состоит отличие работы в группе и команде?
19.	Дайте характеристику кооперации и конкуренции.
20.	Перечислите правила корпоративного поведения.
ОК 0.5 Осуществлять устную и письменную коммуникации на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	
21.	Какие коммуникативные барьеры мешают восприятию и пониманию информации?
22.	Какую роль в процессе общения выполняет механизм обратной связи?
23.	В чем заключается культура речи делового человека?
24.	Какие техники вопросов важны для эффективной обратной связи?
25.	Какие виды вопросов и с какой целью используются при расспрашивании?
26.	Какие техники ответов на вопросы вы знаете?
27.	Чем различаются открытые и закрытые вопросы?
28.	Что означает «правильно сформулировать вопрос»?
29.	С какой целью необходимо осуществлять перефразирование, в чем его суть?
30.	Что означает отражение чувств, почему это важно для обеих сторон?
31.	Каковы семь способов задавания вопросов «на понимание»?
32.	Почему в процессе взаимодействия возникает неконгруэнтность?
33.	Перечислите основные структурные компоненты речевой коммуникации.
34.	Какие речевые приемы усиливают или ослабляют влиятельность сообщения?
35.	Какие «вредные привычки», внешние и внутренние помехи допускаются во время слушания?
36.	Какие виды слушания вы знаете?
37.	Что представляет собой «умение слушать»?
38.	Какие существуют приемы эффективного слушания?
39.	Какие виды «языка тела» относятся к невербальным средствам коммуникации?
40.	Каковы составляющие проксемики и их роль в деловом взаимодействии?

№	Содержание вопроса
ОК06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;	
41.	Что представляют собой этика и этикет?
42.	Какую функцию при взаимодействии людей выполняет этикет?
43.	Какие существуют виды этикета?
44.	Какие существуют общепринятые правила этикета?
45.	Чем отличается деловой этикет от «неформального»?
46.	Сформулируйте основные принципы делового этикета.
47.	Почему по речи судят об общей культуре человека?
48.	Какова роль этикета в вашей будущей профессии?
49.	Что представляет собой деловая репутация?
50.	Какие характеристики организации влияют на ее бренд и реноме?
51.	Какие правила общения считаются «хорошим тоном»?
52.	Какая взаимосвязь между деловым этикетом и корпоративной культурой?
53.	Какое значение имеет следование требованиям делового этикета для установления эффективных деловых отношений?
54.	Может ли неразвитый деловой этикет профессионалов создавать конфликтные ситуации в коллективе?
55.	Какие национальные стили ведения деловых переговоров вы знаете?
56.	Перечислите основные принципы ведения переговоров.
57.	В чем заключаются межнациональные различия невербального общения?
58.	Дайте характеристику национальным и культурным традициям при ведении спора.
59.	Как управлять манипуляциями оппонента в процессе ведения переговоров?
60.	Каковы правила дресс-кода для деловых встреч?