

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Дедова Ольга Андреевна  
Должность: Директор Рязанского филиала ПГУПС  
Дата подписания: 18.11.2024 22:25:10  
Уникальный программный идентификатор:  
9abb198844dd20b92d5826d8a9981a2787b556ef

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования**

**«Петербургский государственный университет путей сообщения  
Императора Александра I»  
(ФГБОУ ВО ПГУПС)  
Рязанский филиал ПГУПС**

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Рязанского филиала  
ПГУПС  
\_\_\_\_\_ О.А. Дедова  
«11» июня 2021г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ  
ДИСЦИПЛИНЕ  
ОГСЭ.05 Психология общения  
для специальности  
08.02.01 Строительство и эксплуатация зданий и сооружений**

Квалификация – **техник**  
вид подготовки - базовая

Форма обучения - очная

Рязань  
2021 г

Рассмотрено на заседании ЦК Общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин протокол № 11 от «11» июня 2021 г.  
Председатель И.М.Петрова

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования и рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.05.Психология общения

**Разработчик ФОС:**

Ненашев С.Д., преподаватель Рязанского филиала ПГУПС

***Рецензент:***

Петрова И.М., преподаватель Рязанского филиала ПГУПС

## ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Фонд оценочных средств (далее ФОС) позволяет оценить достижения запланированных по отдельным дисциплинам /модулям/ практикам результатов обучения. Оценка освоения учебной дисциплины/ модуля/ практики предусматривает следующие формы промежуточной аттестации:

Семестры							
1	2	3	4	5	6	7	8
		<i>Дифференцированный зачет</i>					

## ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ

**1. Условия аттестации:** аттестация проводится в форме дифференцированного зачета по завершению освоения учебного материала дисциплины/ модуля/ практики и положительных результатах текущего контроля успеваемости.

**2. Время аттестации:** На проведение аттестации отводится 2 академических часа.

### 3. Общие условия оценивания

Оценка по промежуточной аттестации носит комплексный характер и включает в себя:

- результаты прохождения текущего контроля успеваемости;
- результаты выполнения аттестационных заданий.

### 4. Критерии оценки.

#### Критерии оценки дифференцированного зачета

**Оценка «5», «отлично» «отл.»** исчерпывающий, точный ответ, демонстрирующий хорошее знание вопроса, умение использовать критические материалы для аргументации и самостоятельных выводов; свободное владение научной терминологией; умение излагать материал последовательно, делать обобщения и выводы.

**Оценка «4», «хорошо», «хор.»** ответ, обнаруживающий хорошее знание и понимание учебного материала, умение анализировать, приводя примеры; умение излагать материал последовательно и грамотно. В ответе может быть недостаточно полно развернута аргументация, возможны отдельные недостатки в формулировке выводов; допускаются отдельные погрешности в речи.

**Оценка 3 «удовлетворительно», «удовл.»** ответ, в котором материал раскрыт в основном правильно, но схематично или недостаточно полно, с отклонениями от последовательности изложения. Нет полноценных

обобщений и выводов; допущены ошибки в речевом оформлении высказывания.

**Оценка 2 «неудовлетворительно».** «неуд.» ответ обнаруживает незнание материала и неумение его анализировать; в ответе отсутствуют примеры; нарушена логика в изложении материала, нет необходимых обобщений и выводов; недостаточно сформированы навыки устной речи.

## **5. Перечень вопросов и заданий для проведения дифференцированного зачета (привести все вопросы, задания)**

1. Предмет и задачи психологии общения как отрасли психологической науки.
2. Социология коммуникации и психология общения.
3. Общение как ведущая деятельность специалиста по социальной работе.
4. Речь как важнейшее средство общения.
5. Виды речи. Психофизиологические основы речи.
6. Этика общечеловеческая и этика профессиональная.
7. Формирование профессиональной этики.
8. Принципы этики деловых отношений.
9. Определение и психологическая структура общения.
10. Реализация функций общения в деятельности специалиста по социальной работе.
11. Использование средств общения в процессе социально-педагогической деятельности.
12. Социально-психологическая характеристика деловых и личных взаимоотношений.
13. Проблема социальной перцепции и взаимопонимания.
14. Психологическая структура восприятия человека человеком: восприятие его внешних признаков, соотнесение их с личностными характеристиками индивида и интерпретация на этой основе их поступков.
15. Идентификация и эмпатия.
16. Социально-психологические эффекты: ореола, первичности, новизны; стереотипы и этностереотипы, способы их нейтрализации.
17. Культура поведения как форма общения людей, их поступки, основанные на нравственности, этическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил.
18. Единство внутренней и внешней культуры человека, умение найти нравственную линию поведения в нестандартной, экстремальной ситуации.
19. Современные взгляды на место этики в деловом общении.
20. Общеэтические принципы и характер делового общения.
21. Речевой этикет - правило речевого поведения в обществе.
22. Деловая риторика и ее значимость для эффективности деловых отношений.
23. Национальные, исторические и др. корни делового красноречия.
24. Виды речевого воздействия и специфические требования этики, предъявляемые к каждому виду (выступлению на общем собрании, совещании, участию в деловой беседе и пр.).
25. Стиль делового речевого воздействия и этикет.
26. Compliments. Эпидейктическая речь.

27. Практические рекомендации и нормы делового этикета в отношении телефонного разговора.
28. Схема наиболее рациональной композиции делового разговора.
29. Что можно и нужно и что нельзя говорить по телефону.
30. Методы достижения результативности телефонного делового разговора в рамках этикета.
31. Типология конфликтов.
32. Управление конфликтной ситуацией.
33. Стратегии и алгоритм разрешения конфликтов.
34. Психологическая коррекция конфликтного общения.
35. Разделы психологии, изучающие невербальные средства общения.
36. Кинесика.
37. Экстралингвистика и паралингвистика.
38. Такесика. Проксемика.
39. Значение взгляда в общении.
40. Мимика как средство общения. Пантомимика. Виды жестов и поз.
41. Определение и основные формы лжи: умолчание (тайна) и искажение (ложь).
42. Причины негативного искажения информации.
43. Признаки обмана в общении
44. Верификация ложной информации по словам.
45. Верификация ложной информации по голосу
46. Верификация ложной информации по пластике
47. Верификация ложной информации по мимике
48. развитие уверенности в себе.
49. Конструктивный конфликт
50. Функции общения.

## **6. Рекомендуемая литература для разработки оценочных средств и подготовки обучающихся к дифференцированному зачету:**

Основная учебная литература:

1. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для СПО / Н. Ю. Родыгина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 430 с. — (Серия : Профессиональное образование).

Дополнительная учебная литература:

1. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 209 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01134-0. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/5D5ABB2E-892A-4A9B-B894-3AC2FC97A471](http://www.biblio-online.ru/book/5D5ABB2E-892A-4A9B-B894-3AC2FC97A471)

**2.** Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 118 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00370-3. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/E780867A-CAB6-4C76-AF44-AE3659EC379E](http://www.biblio-online.ru/book/E780867A-CAB6-4C76-AF44-AE3659EC379E)

**3.** Билан, О.А. Деловая этика [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : ПГУПС, 2016. — 167 с. — Режим доступа:

<https://e.lanbook.com/book/91102><http://ibooks.ru/reading.php?productid=344685>