

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ
КГБПОУ «КАНСКИЙ ТЕХНИКУМ ОТРАСЛЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И
СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА»

РАССМОТРЕН
Методической комиссией № 1
Протокол № 2 от « 27 » ноября 2025 г.
Председатель методической комиссии


подпись
O. S. Мельникова
инициалы, фамилия

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора по учебной
работе 
O. A. Рейнгардт
инициалы, фамилия
« 27 » ноября 2025 г.

**КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОГО ЗАЧЁТА
ПО ДИСЦИПЛИНЕ ОГСЭ 03. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Специальность: 43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Канск, 2025 г.

Содержание

	стр.
1. Пояснительная записка	3
2. Результаты освоения, подлежащие проверке на дифференцированном зачёте	4
3. Комплект КОС для проведения дифференцированного зачёта	5

1. Пояснительная записка

Комплект КОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения дисциплины «ОГСЭ 03. Психология общения» 43.02.15 Поварское и кондитерское дело.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине «Психология общения» является дифференцированный зачёт, который проводится в виде теста. Предусмотрено 2 варианта работы. Тест включает в себя три блока заданий и рассчитана на 90 минут.

Первая часть «А» направлен на проверку знаний и умений обучающихся, который направлен на выявление степени усвоения изученного материала. Оно содержит обобщенный материал по основным изученным темам. В задании необходимо отметить правильный ответ. Максимальное количество баллов за первую часть работы – 20.

Вторая часть «В» состоит из трёх заданий и направлена на проверку навыков принятия самостоятельных решений, умение руководить работой при выполнении ситуационных задач. Максимальное количество баллов за вторую часть работы – 12.

Третья часть «С» состоит из двух заданий и нацелена на проверку так называемых ассоциативных знаний - знаний о взаимосвязи определений и понятий. Максимальное количество баллов за третий блок заданий - 8.

Максимальное количество баллов за контрольную работу – 40.

Для получения отметки «5» (отлично) обучающийся должен набрать 35-40 баллов (87 – 100%).

Для получения отметки «4» (хорошо) обучающийся должен набрать 26-34 баллов (64 – 86%).

Для получения отметки «3» (удовлетворительно) обучающийся должен набрать 16 – 25 баллов (40 – 63%).

При получении 0 – 15 баллов (0 – 38%) выставляется отметка «неудовлетворительно».

2. Результаты освоения, подлежащие проверке на дифференцированном

В результате промежуточной аттестации по дисциплине «ОГСЭ 03. Психология общения» осуществляется комплексная проверка следующих общих и профессиональных компетенций:

ОК 04	Умение искать и использовать необходимую информацию для эффективного выполнения профессиональных задач и личного роста.
ПК 6.1.	Осуществлять разработку ассортимента кулинарной и кондитерской продукции, различных видов меню с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.
ПК 6.2.	Осуществлять текущее планирование, координацию деятельности подчиненного персонала с учетом взаимодействия с другими подразделениями.
ПК 6.3.	Организовывать ресурсное обеспечение деятельности подчиненного персонала.
ПК 6.4.	Осуществлять организацию и контроль текущей деятельности подчиненного персонала.
ПК 6.5.	Осуществлять инструктирование, обучение поваров, кондитеров, пекарей и других категорий работников кухни на рабочем месте.

3. Комплект КОС для проведения дифференцированного зачёта

Инструкция

Дифференцированный зачёт проводится в форме теста. Предусмотрено два варианта работы. Тест включает в себя 3 блока заданий и рассчитан на 90 минут.

Первая часть «А» направлен на проверку знаний и умений обучающихся, который направлен на выявление степени усвоения изученного материала. Оно содержит обобщенный материал по основным изученным темам. В задании необходимо отметить правильный ответ. Максимальное количество баллов за первую часть работы – 20.

Вторая часть «В» состоит из трёх заданий и направлена на проверку навыков принятия самостоятельных решений, умение руководить работой при выполнении ситуационных задач. Максимальное количество баллов за вторую часть работы – 12.

Третья часть «С» состоит из двух заданий и нацелена на проверку навыков так называемые ассоциативные знания - знания о взаимосвязи определений и понятий. Максимальное количество баллов за третий блок заданий - 8.

Максимальное количество баллов за тест – 40.

Для получения отметки «5» (отлично) обучающийся должен набрать 35-40 баллов (87 – 100%).

Для получения отметки «4» (хорошо) обучающийся должен набрать 26-34 баллов (64 – 86%).

Для получения отметки «3» (удовлетворительно) обучающийся должен набрать 16 – 25 баллов (40 – 63%).

При получении 0 – 15 баллов (0 – 38%) выставляется отметка «неудовлетворительно».

Тест по дисциплине ОГСЭ 03. Психология общения

Вариант 1

Часть 1. Тест

Выберите один верный вариант ответа на каждый вопрос.

1. Какой вид общения является основой любого производственного процесса?
 - A. Материально-практическое общение
 - B. Социально-профессиональное общение
 - C. Формально-ролевое общение
 - D. Непосредственное общение
2. Что называют основной функцией общения?
 - A. Информационная передача
 - B. Регуляционно-коммуникативная
 - C. Аффективно-экспрессивная
 - D. Все перечисленное верно
3. Кто первым предложил классификацию типов темперамента?
 - A. Гиппократ
 - B. Платон
 - C. Гален
 - D. Кант
4. Как называется способ передачи информации посредством речи?
 - A. Верbalная коммуникация
 - B. Паралингвистика
 - C. Такесика
 - D. Проксемика
5. Чему способствует интерактивная сторона общения?
 - A. Кооперации и конкуренции между участниками
 - B. Восприятию собеседника
 - C. Передаче информации
 - D. Установлению социальных связей
6. Какой элемент общения отражает физическое расстояние между партнерами?
 - A. Кинесика
 - B. Экстраверсия
 - C. Проксемика
 - D. Паралингвистика
7. Из какого количества этапов состоит деловое общение?
 - A. Три этапа
 - B. Четыре этапа
 - C. Пять этапов
 - D. Шесть этапов
8. Что означает термин «социальная перцепция»?
 - A. Процесс распознавания партнера по общению

- В. Выражение эмоций и чувств собеседником
С. Создание общей картины мира
Д. Согласованность действий группы
9. Сколько фаз проходит конфликт в своем развитии?
А. Две фазы
Б. Три фазы
С. Четыре фазы
Д. Пять фаз
10. Как называются проявления физического контакта партнеров по общению?
А. Парилингвистика
Б. Такесика
С. Проксемика
Д. Интеракция
11. К какому типу относится коммуникативный барьер, связанный с разными смысловыми нагрузками слов?
А. Семантический барьер
Б. Логический барьер
С. Организационный барьер
Д. Барьер отрицательных установок
12. Какой тип восприятия наиболее распространён в общении?
А. Глобальное восприятие
Б. Выборочное восприятие
С. Фрагментарное восприятие
Д. Индивидуальное восприятие
13. Какая стратегия поведения в конфликте направлена на достижение компромисса?
А. Конкуренция
Б. Сотрудничество
С. Уклонение
Д. Приспособление
14. Какие тактильные жесты относятся к невербальным средствам общения?
А. Покашливание
Б. Прикосновение
С. Громкость голоса
Д. Взгляд глаза в глаза
15. Что значит принцип активной позиции в переговорах?
А. Агрессивное навязывание условий
Б. Настойчивость и инициативность
С. Полностью пассивный отказ от участия
Д. Равнодушие к исходу дела
16. Какое свойство личности позволяет легче справляться со стрессом?
А. Низкая самооценка
Б. Высокий уровень тревожности

- C. Внутренняя устойчивость
 - D. Повышенная раздражительность
17. В каком типе восприятия больше всего учитывается мнение окружающих?
- A. Авторитарное восприятие
 - B. Рефлексивное восприятие
 - C. Коллективное восприятие
 - D. Самооценочное восприятие
18. Основная цель эффективной презентации в деловом общении заключается в следующем:
- A. Побудить слушателей принять решение немедленно
 - B. Получить одобрение начальства
 - C. Продемонстрировать свою компетентность
 - D. Информировать аудиторию и убедить её
19. Эффективное активное слушание подразумевает:
- A. Постоянное перебивание говорящего
 - B. Активное выражение согласия или несогласия
 - C. Молчаливое ожидание окончания речи партнёра
 - D. Демонстрацию внимания и заинтересованности путём повторения ключевых идей говорящего
20. Важнейший фактор профилактики конфликтов на производстве:
- A. Отсутствие формального контроля
 - B. Увеличение зарплаты сотрудникам
 - C. Поддержание благоприятного социально-психологического климата
 - D. Предоставление неограниченного отпуска работникам

Часть 2. Ситуационные задачи

Решите три ситуационные задачи, представленные ниже.

Задача №1

Представьте, что вы сотрудник отдела продаж крупной фирмы. Вам предстоит встреча с потенциальным клиентом, который ранее выражал недовольство качеством продукции вашей компании. Каковы ваши действия в данном взаимодействии?

Задача №2

Во время совещания ваш коллега высказался негативно о вашем проекте, представляя критику необоснованной и поверхностной. Ваша реакция должна соответствовать правилам делового общения. Как вы поступите?

Задача №3

При подготовке к важной встрече вам становится известно, что некоторые участники испытывают личный дискомфорт от присутствия другого коллеги, связанного с недавним конфликтом. Ваши дальнейшие шаги по урегулированию сложившейся ситуации?

Часть 3. Практические задания

Выполните пять практических заданий, направленных на применение освоенных вами навыков психологии общения.

Задание №1

Приведите собственный пример механизма социальной перцепции, иллюстрируя эффект стереотипизации.

Задание №2

Опишите реальный случай невербальной коммуникации на рабочем месте, вызвавший положительный или негативный эффект.

Задание №3

Разработайте диалог, демонстрирующий правильную технику активного слушания в деловом общении.

Задание №4

Предложите пошаговую инструкцию, как избежать коммуникативных барьеров при общении с иностранными коллегами.

Задание №5

Подготовьте методические рекомендации по преодолению стресса в условиях рабочего напряжения и кризиса.

Эталоны ответов
Вариант 1

Часть 1.

1. B
2. D
3. A
4. A
5. A
6. C
7. B
8. A
9. B
10. B
11. A
12. B
13. B
14. B
15. B
16. C
17. C
18. D
19. D
20. C

Часть 2. Ситуационные задачи (примеры правильных подходов):

Задача №1

Ваш первый шаг — выразить искреннее желание разобраться в причинах недовольства клиента и обсудить возможности улучшения качества продукта. Важно проявить эмпатию и заинтересоваться мнением клиента, показывая стремление устранить проблему и повысить удовлетворенность потребителя.

Задача №2

Правильно реагировать уважительно и спокойно. Признайте право оппонента иметь собственное мнение, даже если оно отличается от вашего. Затем попросите подробнее объяснить позицию критика, задав уточняющие вопросы. Если окажется, что основания критики действительно недостаточны, аргументированно защитите проект, подчеркнув его сильные стороны и преимущества.

Задача №3

Рекомендуется заранее подготовить участников встречи, уведомив их о присутствии возможного источника дискомфорта и разъяснив важность конструктивного взаимодействия вне зависимости от прошлых разногласий. Во время мероприятия постарайтесь организовать пространство таким образом, чтобы минимизировать контакт сторон, вовлечённых в конфликт,

поддерживая доброжелательную атмосферу.

Часть 3. Практические задания (этапы выполнения):

Задание №1

Примером эффекта стереотипизации может служить ситуация, когда новый работник воспринимается командой негативно лишь потому, что пришелец работает в аналогичной должности в другом подразделении, известном своими проблемами и низкой эффективностью.

Задание №2

Например, отсутствие зрительного контакта со стороны руководителя во время важного доклада создало ощущение недоверия и неприятия идеи докладчика.

Задание №3

Диалог активного слушания предполагает внимательное отношение к словам партнёра, постановку уточняющих вопросов («Верно ли я понял вас...?»), подтверждение услышанной информации («Да, именно это вы имели в виду») и предоставление обратной связи («Спасибо за ваше пояснение»).

Задание №4

Чтобы избежать коммуникативных барьеров с иностранцами, используйте простой язык, уточняйте значение незнакомых терминов, избегайте жаргона и местных идиом, контролируя скорость речи и четкость произношения.

Задание №5

Методические рекомендации включают регулярный отдых, управление временем, физическую активность, создание комфортных условий труда, установление чётких целей и сроков выполнения задач, повышение личной мотивации и поддержание позитивного настроя команды.

Тест по дисциплине ОГСЭ 03. Психология общения

Вариант 2

Часть 1. Тест

Выберите один верный вариант ответа на каждый вопрос.

1. Что понимается под структурой общения?
 - A. Участники, цели, средства, результат
 - B. Пространственно-временные характеристики общения
 - C. Только используемые вербальные средства
 - D. Используемые невербальные сигналы
2. Какой вид общения основан на непосредственном контакте между субъектами?
 - A. Межличностное общение
 - B. Массовое общение
 - C. Электронное общение
 - D. Искусственное общение
3. Кто разработал теорию трансакционного анализа?
 - A. Эрик Берн
 - B. Карл Юнг
 - C. Абрахам Маслоу
 - D. Лев Выготский
4. В чём основная задача перцептивной стороны общения?
 - A. Получение и переработка информации о партнере
 - B. Управление поведением собеседника
 - C. Передача сообщений партнёру
 - D. Установка взаимных договоренностей
5. Какой тип темперамента характеризуется быстрой сменой настроения и повышенной возбудимостью?
 - A. Сангвиник
 - B. Холерик
 - C. Меланхолик
 - D. Флегматик
6. Как называется механизм восприятия, приводящий к искажённой оценке собеседника на основе предыдущего опыта?
 - A. Истеризация
 - B. Атрибуция
 - C. Стереотипизация
 - D. Интерференция
7. Какая форма общения преимущественно используется в электронной почте и мессенджерах?
 - A. Визуальная
 - B. Вероятностная
 - C. Паралингвистическая
 - D. Медийная

8. Основной признак доверительных взаимоотношений:
 - А. Использование закрытых поз тела
 - Б. Открытые улыбки и прямой взгляд
 - С. Длительное молчание
 - Д. Короткий визуальный контакт
9. Главная причина большинства организационных конфликтов:
 - А. Неумение управлять ресурсами
 - Б. Недостаточная квалификация персонала
 - С. Несоответствие корпоративной культуры индивидуальному восприятию
 - Д. Расхождение взглядов и ценностей сотрудников
10. Метод предупреждения стресса в профессиональной деятельности:
 - А. Минимизация отдыха
 - Б. Игнорирование негативных факторов среды
 - С. Повышение физической активности и поддержка здорового образа жизни
 - Д. Ограничение числа рабочих контактов
11. Основной этап переговорного процесса:
 - А. Завершающая фаза согласования результата
 - Б. Начальная стадия знакомства и представления
 - С. Стадия сбора информации и формулирования предложений
 - Д. Промежуточная проверка прогресса
12. Для кого характерна склонность быстро уставать и испытывать эмоциональную нестабильность?
 - А. Сангвиники
 - Б. Холерики
 - С. Меланхолики
 - Д. Флегматики
13. В какой форме чаще всего возникает коммуникативный барьер?
 - А. Языковой барьер
 - Б. Физический шум
 - С. Незнание предмета обсуждения
 - Д. Все вышеперечисленные варианты возможны
14. Основное правило предотвращения конфликтов в коллективе:
 - А. Заблаговременное информирование и обсуждение проблемных зон
 - Б. Скрытие противоречий и избежание обсуждений
 - С. Ротация сотрудников каждые полгода
 - Д. Постепенная замена кадров новыми сотрудниками
15. Что подразумевают под понятием "негативная обратная связь"?'
 - А. Одобрение действий собеседника
 - Б. Похвала сотруднику за инициативу
 - С. Сообщение о недостатках и ошибках с целью исправления
 - Д. Поддержка инициативы работника
16. Основоположник теории «эффект ореола»
:А. Эдвард Торндайк

В. Джон Локк

С. Жан Пиаже

Д. Уильям Джеймс

17. Самый эффективный способ поддержания хорошего психоэмоционального фона в коллективе:

А. Высокая оплата труда

Б. Частые командировки и дополнительные нагрузки

С. Положительная мотивация и поддержка руководства

Д. Наличие строгого режима наказания за нарушения дисциплины

18. Основным фактором успеха любых переговоров является:

А. Хорошее знание иностранного языка

Б. Предварительный сбор полной информации о противоположной стороне

С. Использование современных технологий

Д. Профессиональные знания участников

19. Примеры невербальных сигналов:

А. Жесты рук, мимика лица, поза тела

Б. Телефонные звонки и письма

С. Работа с компьютером и планшетами

Д. Устные обращения к коллегам

20. Главное условие успешной адаптации новичка в новом коллективе:

А. Максимальное ограничение социальных контактов

Б. Доброжелательная атмосфера и помощь опытных сотрудников

С. Самостоятельное изучение материалов компании

Д. Отстранённость и дистанцированность нового сотрудника

Часть 2. Ситуационные задачи

Решите три ситуационные задачи, представленные ниже.

Задача №1

Предположим, что на совещании старший менеджер высказал своё неодобрение вашему проекту. Как правильно отреагировать на такую критику?

Задача №2

Вы наблюдаете постоянные конфликты между двумя членами вашего подразделения. Как поступить, чтобы наладить продуктивную рабочую обстановку?

Задача №3

Перед началом важных переговоров вы заметили усталость и раздражение одного из членов вашей делегации. Как снизить негативное воздействие усталости на успех предстоящих переговоров?

Часть 3. Практические задания

Выполните пять практических заданий, направленных на закрепление пройденного материала.

Задание №1

Приведите собственный пример положительного влияния невербальных средств общения на рабочие отношения.

Задание №2

Объясните различия между вербальными и невербальными средствами общения, приведя собственные примеры.

Задание №3

Создайте схему, отражающую структуру делового общения, включив основные этапы и компоненты.

Задание №4

Назовите ключевые принципы организации переговоров, обеспечивающие максимальную выгоду обеих сторон.

Задание №5

Подготовьте рекомендации по улучшению навыков активного слушания в повседневном профессиональном общении.

Эталоны ответов
Вариант 2

Часть 1.

1. A
2. A
3. A
4. A
5. B
6. C
7. D
8. B
9. D
10. C
11. C
12. C
13. D
14. A
15. C
16. A
17. C
18. B
19. A
20. B

Часть 2. Ситуационные задачи (примеры правильных подходов):

Задача №1

Важно выслушать критику внимательно, поблагодарить менеджера за его точку зрения и предложить совместный разбор проекта с указанием объективных недостатков и путей улучшения.

Задача №2

Следует провести личную беседу с каждым сотрудником отдельно, выяснить причину конфликтов и постараться выработать общее взаимоприемлемое решение проблемы. Рекомендуется привлечь опытного посредника для примирения сторон.

Задача №3

Организуйте небольшой перерыв перед переговорами, дайте человеку отдохнуть, выпейте чашечку кофе вместе, отвлекитесь от рабочего процесса, обсудите приятные события. Это позволит уменьшить напряжение и восстановить силы.

Часть 3. Практические задания (этапы выполнения):

Задание №1

Примером может стать открытое приветствие новых сотрудников и демонстрация дружелюбия через улыбку и открытую позу тела, что создает чувство доверия и комфорта.

Задание №2

Вербальные средства: речь, голос, слова. Например, презентация товара клиенту. Невербальные: жесты, мимика, поза. Например, спокойная открытая поза укрепляет доверие аудитории.

Задание №3

Этапы делового общения: подготовка, вступление, обсуждение, принятие решений, завершение. Компоненты: участники, тема, цели, средства, результат.

Задание №4

Ключевые принципы: честность, уважение интересов второй стороны, грамотная подготовка, гибкость и адаптивность, равноправие сторон.

Задание №5

Рекомендации: сосредоточенно слушайте собеседника, не перебивайте, задавайте уточняющие вопросы, суммируйте сказанное партнером, демонстрировать сопереживание и поддержку.