**Правительство Ленинградской области**

**Комитет общего и профессионального образования Ленинградской области**

**Автономное образовательное учреждение высшего образования Ленинградской области**

**«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ»**

**(АОУ ВО ЛО «ГИЭФПТ»)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**ОГСЭ.05 Психология общения**

**Уровень профессионального образования**

Среднее профессиональное образование

Образовательная программа

подготовки специалистов среднего звена

Специальность 43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Квалификация выпускника

Специалист по поварскому и кондитерскому делу

Форма обучения: очная

Гатчина

2022

Фонд оценочных средств для проведения процедур внутренней и внешней оценки качества образовательной деятельности по дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.02.15 Поварское и кондитерское дело, утвержденного Приказом Минобрнауки России от 09 декабря 2016 г. № 1565.

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик(и): преподаватель СПО

преподаватель СПО, кандидат наук, В.В. Андронатий

**1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Шкала оцени­вания** | **Планируемые результаты обучения** | **Критерии оценивания результатов обучения** | | | |
| **Оценка «неудовлетво­рительно» / «незачет»** | **Оценка «удовлетвори­тельно» / «зачтено»** | **Оценка «хорошо» / «зачтено»** | **Оценка «отлично» / «зачтено»** |
| **ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие** | | | | | |
| **Описание показателей и критериев оценивания компетенций ОК-03** | Знает:  возможные траектории профессионального развития и самообразования;  психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;  основы проектной деятельности. | Не знает. Допускает грубые ошибки | Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок | Знает достаточно в базовом объеме | Демонстрирует высокий уровень знаний |
| Умеет:  определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;  применять современную научную профессиональную терминологию;  определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования. | Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки | Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок | Умеет применять знания на практике в базовом объеме | Демонстрирует высокий уровень умений |
| Владеет:  навыком определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности. | Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки | Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок | Владеет базовыми приемами | Демонстрирует владения на высоком уровне |

**Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Шкала оцени­вания** | **Планируемые результаты обучения** | **Критерии оценивания результатов обучения** | | | |
| **Оценка «неудовлетво­рительно» / «незачет»** | **Оценка «удовлетвори­тельно» / «зачтено»** | **Оценка «хорошо» / «зачтено»** | **Оценка «отлично» / «зачтено»** |
| **ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами** | | | | | |
| **Описание показателей и критериев оценивания компетенций ОК-04** | Знает:  содержание актуальной нормативно-правовой документации;  современная научная и профессиональная терминология. | Не знает. Допускает грубые ошибки | Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок | Знает достаточно в базовом объеме | Демонстрирует высокий уровень знаний |
| Умеет:  организовывать работу коллектива и команды;  взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. | Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки | Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок | Умеет применять знания на практике в базовом объеме | Демонстрирует высокий уровень умений |
| Владеет:  профессиональной терминологией;  определенными ресурсами, владеют понятиями общее руководство, общие цели, задачи. | Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки | Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок | Владеет базовыми приемами | Демонстрирует владения на высоком уровне |

**2. Оценочные средства для проведения процедур внутренней и внешней оценки качества образовательной деятельности**

Тестовые задания для оценивания компетенции:

**«ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N п/п** | **Формулировка и содержание задания** | **Правильный ответ** |
| 1. | **Временная работа, направленная на приобретение практических навыков и опыта в определённой сфере** - **это?**  1) интернатура;  2) обучение;  3) стажировка;  4) аспирантура. | 3 |
| 2. | **Способ неформального обучения, при котором более опытный специалист помогает развиваться другому, менее опытному или начинающему специалисту – это?**  1) менторство;  2) поучение;  3) назидание;  4) воспитание. | 1 |
| 3. | **Процесс, при котором более опытный и знающий человек (наставник) предоставляет руководство, поддержку и ресурсы для развития и успеха менее опытного человека (наставляемого) называется?**  1) тьюторство;  2) шефство;  3) пастырство;  4) наставничество. | 4 |
| 4. | **Исследование своих собственных сознательных мыслей и чувств называется?**  1) самоанализ;  2) анализ;  3) рефлексия;  4) самокопание. | 1 |
| 5. | **Совокупность оценок субъектом самого себя как специалиста в той или иной сфере, своих профессиональных возможностей, качеств, достижений, места в профессиональной среде называется?**  1) самокритика;  2) самомнение;  3) самопризнание;  4) профессиональная самооценка. | 4 |
| 6. | **Установите соответствие между личностными качествами повара:**   |  |  | | --- | --- | | **6.1. развитое творческое начало, тяга к кулинарным экспериментам и желание удивлять;**  **6.2. способность сохранять высокий уровень производительности;**  **6.3. готовность изменять меню в зависимости от имеющихся продуктов или потребностей гостей;**  **6.4. умение управлять временем и приоритетами;**  **6.5. умение планировать и проводить работы по обустройству кухни.** | А) стрессоустойчивость;  Б) креативность;  В) адаптивность;  Г) организаторские навыки;  Д) быстрота и эффективность в работе. | | 6.1. Б  6.2. А  6.3. В  6.4. Д  6.5. Г |
| 7. | **Установите соответствие между аспектами психологии, связанные с работой повара (в одном ответе, возможно несколько вариантов):**   |  |  | | --- | --- | | **7.1. психологические изменения личности из-за привычек в работе;**  **7.2. чтобы сохранять работоспособность и позитивный настрой повар должен постоянно …?**  **7.3. повар должен постоянно развивать свои …, анализировать ощущения, возникающие в процессе дегустации продуктов и блюд.** | А) управлять стрессом;  Б) сенсорные способности;  В) **профдеформация;**  **Г) мотивировать себя;**  **Д) искать пути повышения эффективности.** | | 7.1. В  7.2. А, Г, Д  7.3. Б |
| 8. | **Установите соответствие между типами личности, подходящими для профессии повара:**   |  |  | | --- | --- | | **8.1. естественные лидеры и стратегические мыслители;**  **8.2. обладатели таланта к креативности и острого чувства эстетики;**  **8.3. естественные артисты, которые процветают в динамичных условиях, где могут взаимодействовать с другими.** | А) «Художник» (ISFP);  Б) «Исполнитель» (ESFP);  В) «Командующий» (ENTJ). | | 8.1. В  8.2. А  8.3. Б |
| 9. | **Установите соответствие между терминами психологии как науки:**   |  |  | | --- | --- | | * 1. **наука, изучающая психику, внутренний мир человека;**   2. **ощущения, восприятия, представления, запоминание, воображение, память, мышление, речь, эмоции и чувства, воля;**   3. **психическое отражение реальной действительности, т. е. образов окружающей среды, чувств и мыслей, потребностей, поступков, жестов, мимики;**   4. **наиболее существенные и стойкие психические особенности человека, отличающие его от других людей, например: темперамент, характер, способности, трудолюбие, интересы, потребности;**   5. **психологические особенности трудовой деятельности человека и психологические аспекты научной организации труда изучает?** | А) психика человека;  Б) психические процессы;  В) психология;  Г) психология труда;  Д). психические свойства личности. | | 9.1. В  9.2. Б  9.3. А  9.4. Д  9.5. Г |
| 10. | **Установите соответствие между ощущениями:**   |  |  | | --- | --- | | * 1. **зрительные, слуховые, обонятельные, вкусовые, кожные и осязательные;**   2. **голода, жажды, тошноты;**   3. **ощущения движения и положения тела в пространстве;**   4. **ощущения, которые являются отражением цвета и формы предметов;**   5. **ощущения служат для различения всевозможных запахов.** | А) внутренние ощущения, содержащие сведения о состоянии наших органов чувств (желудка, кишечника, печени);  Б) двигательные;  В) внешние ощущения, благодаря которым человек познает окружающий мир;  Г) обонятельные;  Д) зрительные. | | 10.1. В  10.2. А  10.3. Б  10.4. Д  10.5. Г |
| 11. | **Вопросы на упорядочение**  **Расставьте по порядку освоения следующие операции, которые выполняет повар в процессе приготовления блюда:**  1) **охлаждение**;  2) **механическая обработка**;  3) **подготовка ингредиентов**;  4) **тепловая обработка;**  **5) декорирование и подача блюда**. | 3, 2, 4, 1, 5 |
| 12. | **Вопросы на упорядочение**  **Расставьте по порядку освоения следующие операции, которые выполняет кондитер в процессе приготовления блюда:**  1) **выпечка**;  2) **оформление (отделка) кондитерских изделий**;  3) **просеивание муки и приготовление (замес, брожение) теста**;  4) **разделка (формовка) изделий;**  **5) приготовление сиропов, кремов, помадок, взбитых белков**. | 3, 4, 1, 2, 5 |
| 13. | **Вопросы на упорядочение**  **Установите правильную последовательность этапов в профессиональном росте повара:**  1) п**остановка целей и оценка потенциала;**  2) р**асширение кулинарных горизонтов** и р**азвитие смежных навыков;**  3) **знакомство с людьми и формирование личного бренда;**  4) о**бучение;**  5) большая зарплата и уважение. | 1, 4, 2, 3, 5 |
| 14. | **Найдите ложное предложение из перечисленных рекомендаций для укрепления силы воли повара:**  1) т**ренировать навыки готовки на скорость**.;  2) **воспринимать критику как возможность для дальнейшего роста**;  3) **поздно ложиться, прерывать сон, отвлекаться, навязывать свою помощь, осуждать;**  4) **чередовать труд и отдых;**  **5) заниматься физкультурой и спортом в свободное от работы время.** | 3 |
| 15. | **Выберите из перечисленных предложений верное, по качествам, которые могут считаться важными для полноценно сформировавшегося кондитера:**  1) качества, которые могут считаться важными для полноценно сформировавшегося кондитера: л**юбовь к кулинарии и сладкому, внимательность и аккуратность, креативность, стрессоустойчивость, п**остоянное обучение,а**налитический подход, энтузиазм;**  2) качественно сформировавшийся повар должен обладать следующими качествами:и**нтерес и любовь к готовке, креативность, эстетический вкус, аккуратность, внимательность, терпеливость, коммуникабельность, многозадачность, стрессоустойчивость;**  3) некоторые качества, которые считаются важными для полноценно сформировавшегося кулинара: п**ревосходное кулинарное мастерство и знание кулинарных техник, творческий подход к созданию блюд** и умение экспериментировать с ингредиентами, в**нимание к деталям** и стремление к совершенствованию вкуса и внешнего вида блюд, о**рганизованность, умение работать в условиях высокой нагрузки и под давлением, физическая и моральная стойкость**, терпение, упорство, быстрая обучаемость;  4) некоторые качества, которые считаются важными для полноценно сформировавшегося ложкаря: **хорошая координация движений, чувство ритма, музыкальность, артистичность и эстетичность, сыгранность и чувство ансамбля, волевые качества;**  **5) н**екоторые качества, которые считаются важными для полноценно сформировавшегося официанта: к**оммуникабельность, вежливость и доброжелательность, стрессоустойчивость, командоориентированность, честность, ответственность, терпение.** | 1 |
| 16. | **Вставьте пропущенное слово**  Повар должен постоянно развивать свои сенсорные …, анализировать ощущения, возникающие в процессе дегустации продуктов и блюд. | способности |
| 17. | **Найдите ложное предложение**  1) конфликт между поваром и клиентом может называться **конфликт между персоналом и клиентом**;  2) конфликт между официантом и клиентом называется **конфликт в сфере сервиса**.;  3) конфликт между поваром и официантом может называться **«кухонная война»**;  4) по областям проявления конфликты бывают: Межличностные, Внутригрупповые, Личностно-групповые, Межгрупповые, Внутриличностные;  5) по длительности протекания конфликты бывают: скоротечные и затяжные. | 4 |
| 18. | **Прочитайте ситуацию и дайте полный ответ**. Топ - 5 конфликтов, с которыми сталкивается Повар в своей профессии.  ***Волос в тарелк*е.** Это тот фактор за который постоянно переживаю я. Чтобы его избежать, надо хорошо убрать волосы под колпак и посмотреть, чтобы их не было на рабочей форме. Прежде чем отдать блюдо, его надо тщательно осмотреть. Если всё же волос попался, приносим извинения. Приносим еще одну порцию, и говорим "данное блюдо за счет заведения". Оплачивает это блюдо повар. | конфликт, с которыми сталкивается Повар в своей профессии. |
| 19. | **Прочитайте ситуацию и дайте полный ответ**. Топ - 5 конфликтов, с которыми сталкивается Повар в своей профессии.  ***Меньше порция, чем прописано в меню.*** Такое случается крайне редка и скорее всего из-за спешки. Если клиент считает, что порция меньше, то её взвешивают. Если же посетитель прав, то ему приносят глубочайшие извинения и еще одну порцию данного блюда. В такой ситуации, надо помнить, что погрешность в 5% - 10% допускается. Вообще, лучше положить чуть больше, что бы не было таких ситуаций. | конфликт, с которыми сталкивается Повар в своей профессии. |
| 20. | **Прочитайте ситуацию и дайте полный ответ.** Топ - 5 конфликтов, с которыми сталкивается Повар в своей профессии.  ***Мы слишком долго ждём заказ.*** В этом вопросе, стоит напомнить, что салаты и холодные блюда отдаются за 10-15 минут, а горячее блюдо до 40 минут. Да, бывают ситуации, когда реально долго отдаются заказы. Это потому что на кухне аврал. Большое количество заказов одновременно. Официанты должны приносить извинения гостям и объяснять сложившуюся ситуация. | конфликт, с которыми сталкивается Повар в своей профессии. |

**2. Оценочные средства для проведения процедур внутренней и внешней оценки качества образовательной деятельности**

Тестовые задания для оценивания компетенции:

**«ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N п/п** | **Формулировка и содержание задания** | **Правильный ответ** |
| 1. | **Выберите один правильный ответ.**  **Психология – это наука изучающая?**  1) душу;  2) человеческие ценности;  3) поведение человека в обществе;  4) структуру личности;  5) поведение и психологические процессы людей и животных. | 5 |
| 2. | **Выберите один правильный ответ.**  **Какие принципы для эффективной работы в коллективе и команде надо соблюдать в поварском деле?**  1) ч**ёткие цели и роли (к**аждый член команды знает, что от него ждут и к чему стремится коллектив);  2) д**оверие и открытые коммуникации (д**оверие — основа успешной команды; открытые коммуникации делают работу понятной для всех);  3) о**тветственность и самоорганизация**;  4) **все ответы правильные;**  **5) адаптивность (г**отовность изменяться и способность оперативно перестраиваться на новые задачи). | 4 |
| 3. | **Выберите один правильный ответ.**  **Форма организации труда, при которой преобладает индивидуальная деятельность каждого сотрудника называется?**  1) братство;  2) коллектив;  3) банда;  4) община**;**  **5) артель**. | 2 |
| 4. | **Выберите один правильный ответ.**  **Взаимодействующие для достижения намеченной общей цели единомышленники называются?**  1) личностями;  2) исполнителями;  3) командой;  4) подчиненными;  5) индивидуумами. | 3 |
| 5. | **Выберите один правильный ответ.**  **Эффективная и продуктивная практическая деятельность команды, целенаправленная работа группы специалистов, которые работают по заранее установленным правилам называется?**  1) командная работа;  2) отсутствие сотрудничества;  3) командный пост;  4) разобщенность;  5) коллективное усилие. | 1 |
| 6. | **Установите соответствие между эффектами и способами выполнения:**   |  |  | | --- | --- | | **6.1. процесс обработки информации человеком и высокоразвитыми животными, направленный на установление связей и отношений между объектами или явлениями окружающего мира;**  **6.2. общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника;**  **6.3. речевое мастерство, умение выбирать стилистически уместный вариант, выразительно и доходчиво изложить мысль;**  **6.4. человек, охваченный какой-то идеей и обвиняющий других;**  **6.5. внутреннее побуждение к деятельности, связанное с удовлетворением каких-либо потребностей.** | А) манипулятивное общение;  Б) мышление;  В) культура речи;  Г) мотив;  Д) жалобщик. | | 6.1. Б  6.2. А  6.3. В  6.4. Д  6.5. Г |
| 7. | **Установите соответствие между действиями и способами выполнения:**   |  |  | | --- | --- | | **7.1. жесты защиты;**  **7.2. амнезия;**  **7.3. способ коммуницирования между индивидуумами посредством речи;**  **7.4. отношение между субъектами социального взаимодействия, характеризующееся их противоборством на основе противоположно направленных мотивов или суждений;**  **7.5. эмоциональная связь человека с другими людьми, характеризующаяся взаимным принятием и расположением.** | А) вербальное общение;  Б) потеря памяти;  В) конфликт;  Г) скрещенные руки;  Д) аффилиация. | | 7.1. Г  7.2. Б  7.3. А  7.4. В  7.5. Д |
| 8. | **Установите соответствие между задачами и способами выполнения:**   |  |  | | --- | --- | | **8.1. человек как единичное природное существо;**  **8.2. внезапное осознание, которое приходит после долгих поисков правильного ответа или решения;**  **8.3. совокупность всех познавательных процессов, способность к получению новых знаний и использованию их в дальнейшей деятельности;**  **8.4. черта характера, которая характеризует личность хорошими манерами, добрыми делами и образованностью;**  **8.5. отношение между субъектами социального взаимодействия, характеризующееся их противоборством на основе противоположно направленных мотивов или суждений.** | А) интелллект;  Б) индивид;  В) вежливость;  Г) конфликт;  Д) инсайт. | | 8.1. Б  8.2. Д  8.3. А  8.4. В  8.5. Г |
| 9. | **Установите соответствие между задачами и способами выполнения (может быть несколько правильных ответов, укажите их все):**   |  |  | | --- | --- | | * 1. **что относиться к жестам открытости;**   **9.2. что относиться к визуальным средствам общения;**  **9.3. общение при помощи мимики, жестов и пантомимики, через прямые, сенсорные или телесные контакты.** | А) невербальное общение;  Б) раскрытые руки;  В) выражение глаз;  Г) выражение лица. | | 9.1. Б  9.2. В, Г  9.3. А |
| 10. | **Установите соответствие между задачами и способами выполнения (может быть несколько правильных ответов, укажите их все):**   |  |  | | --- | --- | | **10.1. эмоциональное сопереживание другому человеку;**  **10.2. конфликт, носящий разрушительный характер;**  **10.3. качество человека облегчающее общение с окружающими.** | А) деструктивный конфликт;  Б) умение слушать собеседника;  В) способность сочувствовать и сопереживать;  Г) тактичность;  Д) эмпатия. | | 10.1. Д  10.2. А  10.3. Б, В, Г |
| 11. | **Вопросы на упорядочение**  **Расставьте по порядку рекомендации для эффективной работы в коллективе и команде в своей профессии повара?**  1) п**оощрять сотрудников** за успехи, давать обратную связь и поддерживать в трудные моменты;  2) п**родумать цели и задачи команды**, установить сроки выполнения;  3) р**азработать детальную схему коллективной работы**, определить роли и обязанности каждого участника;  4) п**одобрать подходящих людей** из числа текущих сотрудников или нанять новых. При этом нужно учитывать профессиональные и личные качества, психологическую совместимость, умение работать в команде;  5) п**оддерживать взаимодействие внутри команды**. Участники должны регулярно общаться, обсуждать возникающие проблемы и находить совместные решения. | 2, 3, 4, 5, 1 |
| 12. | **Вопросы на упорядочение**  1) ;  2) ;  3) ;  4) . |  |
| 13. | **Верно ли утверждение, что к психическим свойствам личности относят: темперамент, характер, направленность, способности?**  1) да;  2) нет. | 1 |
| 14. | **Вставьте пропущенное слово**  Способность человека сохранять и воспроизводить «следы» воздействий на психику … | память |
| 15. | **Выберите один правильный ответ.**  **Какие свои преимущества имеет работа в коллективе и команде в Вашей профессиональной сфере?**  1) н**агрузка и обязанности равномерно распределяются**между членами команды;  2)с**отрудники страхуют друг друга**, чтобы выполнять задачи в срок;  3)р**аботники обмениваются идеями, опытом и знаниями**;  4)э**моциональная поддержка в команде снижает утомляемость;**  **5) все ответы правильные.** | 5 |
| 16. | **Выберите один правильный ответ.**  **Назовите особенности психологии повара при работе в команде?**  1) у**мение работать в коллективе**;  2) **стрессоустойчивость**;  3) **способность принимать критику**;  4) **лидерские качества, доверие к команде;**  **5)**  все ответы правильные. | 5 |
| 17. | **Выберите один правильный ответ.**  **Назовите какие качества мешают работе в команде?**  1) все ответы правильные;  2) **отсутствие доверия, страх конфликта**;  3) **невнимательность к целям команды**;  4) **отсутствие обязательств и принятия решений;**  **5) отклонение от командной ответственности**. | 1 |
| 18. | **Прочитайте ситуацию и дайте полный ответ**.  Назовите конфликт в следующей смоделированной ситуации: Между бывалыми сотрудниками и их менее опытными сослуживцами. Например, если из-за натянутых отношений с шефом один из поваров постоянно находится на заготовках, в то время как другой выполняет заказы на кухне. | **конфликт по стажу** |
| 19. | **Прочитайте ситуацию и дайте полный ответ**.  Какой документ регламентирует условия и время труда, который поможет разобраться в следующей ситуации. Сотрудник может оценивать свои условия труда относительно коллег (количество рабочих часов, ставка, зонирование и т. д.). Чтобы избежать такой ситуации, нужно фиксировать в правилах, инструкциях и положениях условия, в которых трудятся сотрудники, и чётко соблюдать установленные правила. | **должностная инструкция** |
| 20. | **Продолжите фразу:**  "Главная задача повара - приготовить не только вкусную , но и ..... | здоровую пищу |