



ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«ТЕХНИЧЕСКИЙ ПОЖАРНО-СПАСАТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ» (ПОАНО «ТПСК»)

367012, РД, г. Махачкала, ул. Магомеда Галжиева, 22; 367007, РД, г. Махачкала, ул. Бейбулатова, 13. Конт. тел: 8-906-450-00-59;  
8-989-890-01-02. E-mail: [tpsk2019@bk.ru](mailto:tpsk2019@bk.ru); [muradalieva\\_alfiya@mail.ru](mailto:muradalieva_alfiya@mail.ru). Сайт: [pojar-spas.ru](http://pojar-spas.ru). Telegram: [https://t.me/pojar\\_spas](https://t.me/pojar_spas)

РАССМОТРЕНО и ОДОБРЕНО:

на заседании ПЦК

Протокол № 1 от «20» 01 2024 г.

Председатель

 / Агамирзоева Ш.Р.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ПОАНО «ТПСК»

Мурадалиева А.В.

«20» 01 2024 г.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

по программе подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ)  
по специальности СПО 20.02.05 Организация оперативного  
(экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях на базе  
среднего общего образования

Махачкала 2024 г.

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

ФОС промежуточной аттестации предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, по учебной дисциплине ОГСЭ.03 Психология общения. ФОС разработан в соответствии с ФГОС СПО по специальности 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях, утвержденным приказом Министерством просвещения РФ 21.04.2021г.

Учебная дисциплина изучается во 2 семестре в объеме 63 часов.

ФОС включает материалы для проведения промежуточной аттестации в форме зачёта.

По результатам изучения учебной дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения обучающийся должен

### **знать:**

- психологические особенности профессиональной деятельности оператора службы;
- взаимосвязи общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

### **уметь:**

- эффективно решать профессиональные задачи операторов службы;
- применять стратегии бесконфликтного общения с абонентами в разных ситуациях;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для решения профессиональных задач.

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

### **Паспорт оценочных средств**

Всего часов во втором семестре – 63.

| Наименование учебной дисциплины | Тип контроля  | Формы контроля* | Средства контроля                           |
|---------------------------------|---------------|-----------------|---|
| ОГСЭ.03 Психология общения      | промежуточный | зачёт           | вопросы для подготовки, проверочные задания |

### **Перечень вопросов для подготовки к зачёту:**

- психология как наука;
- индивидуально-типологические особенности личности, их влияние на общение;

- коммуникативная компетентность;
- средства эффективного общения;
- особенности телефонного общения с оппонентом;
- психологические особенности в профессиональной деятельности оператора 112;
- приёмы общения;
- профилактика конфликтов;
- стрессоустойчивость и психосоматическое здоровье.

### **Комплект заданий к зачёту по учебной дисциплине**

#### **Вариант 1.**

1. Охарактеризуйте психологические особенности при телефонной коммуникации.
2. Методы психологии
3. Средства общения.

#### **Вариант 2.**

1. Перечислите профессионально-значимые качества специалиста. Объясните необходимость их выявления при профессиональном отборе.
2. Психологические особенности общения при возникновении барьеров. Приведите примеры их устранения.
3. Особенности эмоциональных переживаний и их влияние на поведение.

#### **Вариант 3.**

1. Особенности общения на разных возрастных этапах.
2. Психологические особенности взаимодействия с пострадавшими.
3. Правила и приёмы бесконфликтного общения.

#### **Вариант 4.**

1. Правила вербальной телефонной коммуникации.
2. Структура общения.
3. Психологическая поддержка оппонента.

#### **Вариант 5.**

1. Психология общения в экстремальных ситуациях.
2. Профилактика профессионального стресса.
3. Правила бесконфликтного общения.

#### **Критерии оценки:**

5 (отлично) – материал изложен полно, последовательно, с грамотным использованием профессиональной лексики и языковых понятий, суждения обоснованы, приведены примеры, подтверждающие понимание вопроса;

4 (хорошо) – допущены недочёты в последовательности и языковом оформлении излагаемого;

3 (удовлетворительно) – материал изложен неполно, непоследовательно, допущены неточности в определении понятий и формулировок, затруднено обоснование своих суждений, приведении примеров, ошибки в языковом оформлении излагаемого;

2 (неудовлетворительно) – ответ на вопрос отсутствует или материал изложен беспорядочно, допущены ошибки в формулировке определений, правил, искажающих их смысл.