

3Министерство образования, науки и молодежи
Республики Крым
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«Романовский колледж индустрии гостеприимства»



**ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине**

ОГСЭ.03 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

По реализации программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности СПО 43.02.10 «ТУРИЗМ»

г. Симферополь, 2023

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине ОГСЭ.03 «Психология общения» специальности 43.02.10 «Туризм», входящей в укрупненную группу направлений специальностей 43.00.00 Сервис и туризм по программе подготовки специалистов среднего звена на базе среднего общего образования

г. Симферополь ГБПОУ РК «РКИГ»

Паспорт фонда оценочных средств составлен в соответствии с рабочей программой по дисциплине «Психология общения»

Обсуждено и рекомендовано к утверждению решением цикловой методической комиссии общегуманитарных, социально-экономических и естественно-научных дисциплин (ОГСЭ и ЕН)

Протокол № ____ от «__» _____ 20__ г.
Председатель ЦМК Ярцева В.В.

Разработчики:
преподаватель Т. И. Савчук

«__» _____ 20__ г.

Утверждено
Заместитель директора УПР
_____ Е.Ш. Булаш
«__» _____ 20__ г.

СОДЕРЖАНИЕ

| | стр. |
|---|------|
| 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ | 4 |
| 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 4 |
| 3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И ЗНАНИЙ | 6 |
| 3.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ | 9 |
| 3.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ, ПРЕДНАЗНАЧЕННЫХ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ | 11 |
| 4. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 11 |
| 4.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ИТОГОВОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ | 28 |
| 4.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ, ПРЕДНАЗНАЧЕННЫЕ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ | 29 |
| 5. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ | 29 |

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Результатом освоения дисциплины является готовность обучающегося к овладению знаний и умений, обусловленных общими и профессиональными компетенциями, формирующимися при комплексном подходе в процессе освоения ППКРС/ ППССЗ.

1.2. Формой промежуточной аттестации по дисциплине "Психология общения" по специальности 43.02.10 «Туризм», входящей в укрупненную группу направлений специальностей 43.00.00 Сервис и туризм является форма промежуточной аттестации дифференцированный зачет.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

В результате освоения дисциплины "Психология общения" обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности 43.02.10 «Туризм» следующими умениями, знаниями, общими и профессиональными компетенциями:

Умения:

1. планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;
2. применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
3. использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
4. устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;
5. использовать эффективные приемы управления конфликтами.

Знания:

1. цели, функции, виды и уровни общения;
2. роли и ролевые ожидания в общении;
3. специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;
4. нормы и правила профессионального поведения и этикета;
5. механизмы взаимопонимания в общении;
6. техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
7. этические принципы общения;
8. влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
9. источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
10. закономерности формирования и развития команды

| Общие компетенции | Показатели оценки результатов |
|---|---|
| ОК 01. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. | Понимает сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявляет к ней устойчивый интерес. |
| ОК 02 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество | Организовывает собственную деятельность, выбирает типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивает их эффективность и качество |

| | |
|---|--|
| ОК 03. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность | Принимает решения в стандартных и нестандартных ситуациях и несет за них ответственность |
| ОК 04. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | Осуществляет поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. |
| ОК 05. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | Использует информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК 06. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. | Работает в коллективе и команде, эффективно общается с коллегами, руководством, потребителями. |
| ОК 07. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий | Берет на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий |
| ОК 08. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | Самостоятельно определяет задачи профессионального и личностного развития, занимается самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации |
| ОК 09. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности | Ориентируется в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности |
| ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | Пользуется профессиональной документацией на государственном и иностранном языках |
| ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере | Использует знания по финансовой грамотности, планирует предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И ЗНАНИЙ

Основной целью оценки теоретического курса дисциплины "Психология общения" по специальности 43.02.10 «Туризм», является оценка умений и знаний.

Перечень основных показателей оценки результатов знаний, умений, подлежащих текущему контролю и промежуточной аттестации, формы контроля заполняются в таблице.

| Приобретенный практический опыт, освоенные умения, освоенные знания | Результат обучения ПК, ОК | Основные показатели оценки результата (ОПОР) | Наименование раздела, темы, подтемы | Уровень освоения | Наименование контрольно-оценочного средства | |
|---|---------------------------|--|---|------------------|---|--|
| | | | | | Текущий контроль | Промежуточный контроль |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| У1, У2, 31, 33 | ОК1 - ОК6 ОК9 | Применяет различные техники и приемы общения в своей профессиональной деятельности | Раздел 1. Психологические аспекты общения Тема 1.1. Возникновение психологии общения, ее предмет | 3 | Устный вопрос | Вопросы для дифференцированного зачета |
| У1, У2, 31, 33 | ОК1 - ОК6 ОК9 | Понимает и определяет влияние и взаимосвязь общения и деятельности | Тема 1.2. Подходы к определению общения и его форм | 3 | Устный опрос, тестирование | Вопросы для дифференцированного зачета |
| У1, 31, 35 | ОК1 - ОК6 ОК9 | Знает классификацию психологических механизмов восприятия в общении | Тема 1.3. Средства общения | 3 | Устный опрос, тестирование | Вопросы для дифференцированного зачета |
| У1, У2, 31, 33 | ОК1 - ОК6 ОК9 | Объясняет причины искажений | Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативное общение) | 3 | Письменный опрос, сообщения | Вопросы для дифференцированного зачета |

| | | | | | | |
|------------------------|---------------------|--|---|---|------------------------------------|--|
| У1,У2, У3, 31,33 | ОК1 - ОК6 ОК9 | Знает классификацию психологических механизмов восприятия в общении | Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения) | 3 | Устный опрос, тестирование, доклад | Вопросы для дифференцированного зачета |
| У1,У2, 31,33 | ОК1 - ОК6 ОК9 | Обосновывает выбор механизма восприятия в разных ситуациях | Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) | 3 | Письменный опрос | Вопросы для дифференцированного зачета |
| У2, 31, 36, 37 | ОК1 - ОК6 ОК9 | Соблюдает правила ведения беседы | Тема 1.7. Техники активного слушания | 3 | Устный опрос, тренинг | Вопросы для дифференцированного зачета |
| У1, У2, У3, 31,33 | ОК1 - ОК6 ОК9 | Знает психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. | Раздел 2. Тема 2.1. Деловое общение | 3 | Письменный опрос, сообщение | Вопросы для дифференцированного зачета |
| У1, У2, У3, 31,32, 33 | ОК1 - ОК6 ОК9 | Понимает и определяет взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений | Тема 2.2 Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении | 3 | Устный опрос, тестирование | Вопросы для дифференцированного зачета |
| У1, У2, У3, 31, 32, 33 | ОК1 - ОК6 ОК9 | Знает основные принципы и правила делового этикета | Тема 2.3 Этикет в профессиональной деятельности | 3 | Устный опрос, сообщение, тренинг | Вопросы для дифференцированного зачета |

| | | | | | | |
|------------------------|---------------------|--|---|---|----------------------------|--|
| У1, У2, З1, З3 | ОК1 - ОК6 ОК9 | Владеет способами разрешения конфликтов | Раздел 3. Конфликты в деловом общении Тема 3.1. Конфликт и его сущность. Стратегии поведения в конфликтной ситуации | 3 | Тестирование | Вопросы для дифференцированного зачета |
| У1, У2, З1, З3 | ОК1 - ОК6 ОК9 | Понимает причины возникновения конфликтов | Тема 3.2. Конфликты в деловом общении | 3 | Устный опрос, тестирование | Вопросы для дифференцированного зачета |
| У1, У2, У3, З1, З2, З3 | ОК1 - ОК6 ОК9 | Владеет профилактикой стрессов в деловом общении. | Тема 3.3. Стресс и его особенности | 3 | Устный опрос, тестирование | Вопросы для дифференцированного зачета |
| У1, У2, У3, З1, З2, З3 | ОК1 - ОК6 ОК9 | Понимает и определяет взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений | Тема 3.4 Понятие этики, морали в деловом общении | 3 | Устный опрос, тестирование | Вопросы для дифференцированного зачета |
| У1, У2, У3, З1, З2, З3 | ОК1 - ОК6 ОК9 | Владеет этическими принципами проведения деловой беседы. | Тема 3.5 Этикет в деловом общении | 3 | | |

КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Текущий контроль освоения студентами материала профессионального модуля состоит из следующих форм:

1. Устный опрос
2. Тестовое задание
3. Письменный опрос
4. Дифференцированный зачет.

3.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ **Примеры вопросов для устного опроса к Разделу 1:**

Тема 1.1. Возникновение психологии общения, ее предмет

1. Задание для устного опроса по темам

1. Дайте определение понятия «психология общения»?
2. Какое место занимает общение в системе межличностных и общественных отношений?
3. Как можно описать феномен потребности в общении?

Тема 1.2. Подходы к определению общения и его форм

1. Задание для устного опроса по темам

1. Дайте характеристику общения. Критерии удовлетворенности общения.
2. Перечислите критерии удовлетворенности общения
3. Раскройте структуру, средства и виды общения.

Тема 1.3. Средства общения

1. Задание для устного опроса по темам

1. Дайте определение вербальной коммуникации.
2. Как происходит процесс передачи невербальной информации?
3. Назовите известные вам речевые роли говорящих.

Тема 1.4. Общение как обмен информацией

1. Задание для устного опроса по темам

1. Какова роль Общения и языка.
2. Основные элементы и виды коммуникации.
3. Коммуникативные барьеры
4. Техники влияния и противостояния влиянию.

Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)

1. Задание для устного опроса по темам

1. Что такое перцептивная сторона общения?
2. Приведите примеры социальной перцепции.
3. Перечислите механизмы социальной перцепции.

Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)

1. Задание для устного опроса по темам

1. Что такое ннтерактивная сторона общения?
2. Назовите разновидности взаимодействий.
3. Перечислите принципы интерактивного общения.

Тема 1.7. Техники активного слушания

1. Задание для устного опроса по темам

1. Чем отличается способность слушать от способности слышать?
2. Дайте общую характеристику стилей говорящих и слушающих.
3. В чем отличие активного рефлексивного стиля слушания от эмпатического?

Тема 2.1. Деловое общение

1. Задание для устного опроса по темам

1. Какие формы делового общения существуют?
2. Что надо учитывать при публичном выступлении?
3. Перечислите этапы формирования имиджа?
4. Опишите этапы проведения переговоров.

Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении

1. Задание для устного опроса по темам

1. Темперамент. Типы и свойства темперамента.
2. Типы и свойства темперамента.
3. Закономерности формирования первого впечатления.

Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности

1. Задание для устного опроса по темам

1. Раскройте понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности.
2. Охарактеризуйте деловой этикет в профессиональной деятельности.
3. Объясните взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.

Тема 3.1. Конфликт и его сущность. Стратегии поведения в конфликтной ситуации

1. Задание для устного опроса по темам

1. Всегда ли конфликт вреден?
2. Каковы основные стадии развития конфликта?
3. Чем отличается конфликтная ситуация от инцидента?

Тема 3.2. Конфликты в деловом общении

1. Задание для устного опроса по темам

1. Назовите типы конфликтов.
2. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
3. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.

Тема 3.3. Стресс и его особенности

1. Задание для устного опроса по темам

1. Что такое стресс? Дайте характеристику.
2. Профилактика стрессов в деловом общении.

Тема 3.4. Понятие этики, морали в деловом общении

1. Задание для устного опроса по темам

1. Перечислите общечеловеческое значение моральных основ.
2. Этика в неформальном общении.
3. Корпоративная этика.
4. Перечислите нарушения этических норм.

Тема 3.5. Стресс и его особенности

1. Задание для устного опроса по темам

1. Что такое стресс ? Дайте характеристику.
2. Профилактика стрессов в деловом общении.

3.2. Критерии оценивания

1. Полнота – материал изложен в полном объеме, самостоятельно, показано свободное владение профессиональной терминологией, приведены необходимые примеры.

2. Логичность – материал изложен последовательно, сделаны необходимые акценты в изложении.

3. Аргументированность – материал представлен с четкими выводами, обобщениями, умозаключениями.

Оценка «5».

Ответ полный, правильный, основан на изученном теоретическом материале, показано владение профессиональной терминологией. Материал изложен в четкой логической последовательности, сделаны выводы.

Оценка «4».

Ответ полный, правильный, основан на изученном теоретическом материале, но преподавателем были заданы небольшие наводящие вопросы по теме. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом опущены 1-2 несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя. Студент сумел самостоятельно сделать выводы по представленному материалу.

Оценка «3».

Ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка или ответ не полный. Ответ не полностью соответствовал логике изложения. Студент смог сделать выводы с помощью наводящих вопросов преподавателя.

Оценка «2».

При ответе обнаружено непонимание студентом основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые студент не может исправить при наводящих вопросах преподавателя.

4. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации предназначены для контроля и оценки результатов освоения дисциплины "Психология общения" по специальности 43.02.10 Туризм

Тема 1.1. Общение. Структура и средства

Письменный опрос

Внимательно прочитайте вопросы своего варианта, в письменной форме ответьте на каждый из заданных вопросов. Ответы должны быть полными, грамотными, работа написана аккуратно и разборчиво. Чем полнее изложен ответ, чем интереснее рассуждение автора, тем выше балл за работу. Работа рассчитана на 40 минут.

Вариант № 1.

1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения».
2. Отрасли психологии.
3. Взаимосвязь общения и деятельности.

Вариант № 2.

1. Предмет, цели, задачи психологии общения.
2. Методы психологии.
3. Общение – основа человеческого бытия.

Тема 1.3. Средства общения

Невербальное общение.

Тест

Прочитайте задания, подумайте, выберите в предложенных ответах один правильный и соответствующую букву впишите в бланк ответов. Работа рассчитана на 15 минут.

Вариант 1.

1. **Что означает жест “ладонь на груди”?**
 - A. Чувство превосходства
 - B. Критическое суждение
 - C. Откровенность
 - D. Уверенность
2. **О чем говорит жест “большой палец под подбородком”?**
 - A. Ложь
 - B. Скука
 - C. Беспокойство
 - D. Критическое суждение
3. **Какое сообщение заключено в поглаживании подбородка?**
 - A. Принятие решения
 - B. Ложь
 - C. Чувство контроля
 - D. Ничего из вышеперечисленного
4. **Что означает, когда человек трет нос?**
 - A. Чувство превосходства
 - B. Ожидание

- C. Неприязнь
- D. Раздражение

5. Какое сообщение передается, когда человек касается душками очков губ?

- A. Интерес
- B. Отказ от принятия решения
- C. Неверие
- D. Нетерпеливость

6. Что означает, когда человек смотрит поверх очков?

- A. Презрение
- B. Недоверие
- C. Внимательное наблюдение
- D. Подозрение

7. Каково влияние невербальной коммуникации в общении?

- A. 20%
- B. 40%
- C. 70%
- D. 85%

8. Какой/какие из нижеперечисленных жестов означают ложь?

- A. Говорение сквозь пальцы
- B. Потирание глаз
- C. Потирание ушей
- D. Недостаточный зрительный контакт
- E. Всё вышеперечисленное

9. Невербальной коммуникацией называется:

A. включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи

B. восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов

B. сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме

Ключ к тесту:

1. (C) Ладонь на груди означает искренность.

2. (D) Большой палец под подбородком означает критическое суждение и негатив.

Хороший способ заставить собеседника сменить позу – передать ему какой-нибудь предмет.

3. (A) Потирание подбородка означает принятие решения. Если Вы видите этот жест, избегайте соблазна перебить собеседника. Если жесты, следующие за поглаживанием подбородка, также положительны – можно говорить о заказе.

4. (C) Когда кто-нибудь трет нос, это означает, что предмет разговора ему не нравится. Если Вы увидите такой жест, будет правильным задать неоднозначные вопросы, чтобы выяснить, что именно не устраивает Вашего собеседника.

5. (B) Когда человек касается очками губ, это говорит о том, что он медлит с принятием решения или вовсе передумал. Если затем он надевает их обратно – это хороший знак; если же откладывает в сторону – Вам ещё придётся над этим поработать.

6. (C) Когда человек смотрит поверх очков, это означает внимательное наблюдение и критику.

7. (C) По результатам исследований, более 70% человеческого общения осуществляется невербально, более того, невербальная коммуникация является

гораздо более надёжным источником информации, нежели устная речь. Поэтому имеет смысл полагаться в первую очередь на язык тела как на более точное отражение истинных чувств человека.

8. (Е) Всё вышеперечисленное. Изображение трёх мудрых обезьян в точности изображает три основных жеста касания лица руками, ассоциируемые с обманом: не вижу зла, не слышу зла, не говорю зла.

9. (В)

Вариант 2.

1. Чтобы беседа была эффективной, необходимо смотреть собеседнику в глаза:

- А) все время разговора;
- Б) 2/3 времени разговора;
- В) половину времени разговора;
- Г) иногда.

2. Если во время разговора Ваш собеседник, сидящий напротив, откинулся на спинку стула и скрестил руки на груди, значит:

- А) он готов внимательно Вас слушать;
- Б) ему приятно с Вами общаться, он заинтересован;
- В) ему не интересна тема беседы, он не согласен с Вами;
- Г) ему просто некуда девать руки.

3. Известно, что эмоциональное состояние влияет на походку человека. Самый широкий шаг человек делает, когда испытывает:

- А) скуку;
- Б) гордость;
- В) печаль;
- Г) досаду.

4. Какой из жестов говорит о превосходстве партнера, его доминировании?

- А) постукивание по столу пальцами;
- Б) потирание ладоней;
- В) руки в боки на пояснице;
- Г) почесывание шеи.

5. Если человек во время разговора касается Вас рукой, он показывает Вам:

- А) свою неприязнь;
- Б) свое желание Вас ударить;
- В) свою неуверенность;
- Г) свое расположение к Вам.

6. Если человек непроизвольно в разговоре с Вами повторяет Вашу позу, жесты, слова, мимику, то он, очевидно:

- А) неуверенный в себе человек, все копирует;
- Б) нервничает, взволнован;
- В) хочет поскорее расстаться с Вами;
- Г) расположен к Вам, согласен с Вами.

7. Если Ваш собеседник откинулся на стуле, закинул ногу за ногу и руки за голову:

- А) он устал, хочет расслабиться;
- Б) он демонстрирует свое превосходство, всезнайство;
- В) он открыт для равноправного диалога;

Г) он сосредоточен, всецело поглощен темой разговора.

8. Если во время разговора собеседник начинает собирать с одежды несуществующие ворсинки, значит:

А) он хочет произвести впечатление человека аккуратного, щепетильного;

Б) он выигрывает время для раздумий;

В) он сдерживает свою реакцию неодобрения;

Г) он неуверен в себе, замкнут.

9. Верхом на стуле обычно сидит человек:

А) замкнутый, необщительный;

Б) показывающий свое превосходство;

В) с низким уровнем культуры;

Г) испытывающий нехватку времени.

10. Если человек свел руки за спиной и одна сжимает другую, это означает , что:

А) он пытается себя сдерживать, контролировать;

Б) он чувствует свое превосходство;

В) он доволен ситуацией, расслаблен, искренен;

Г) он оценивает Ваши слова.

Ключ к тесту:

1(Б); 2(В); 3(Б); 4(В); 5(Г); 6(Г); 7(Б); 8(В); 9(Б); 10(А).

Тема 1.4.

Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)

Тест

Прочитайте задания, подумайте, выберите в предложенных ответах один правильный и соответствующую букву впишите в бланк ответов. Работа рассчитана на 20 минут.

1. Из предложенных выражений какие характеризуют язык:

а) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов

б) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений

в) система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения +

2. Коммуникативной стороной общения называют:

а) обмен информацией +

б) восприятия друг друга

в) взаимодействие

3. Наименование комплексного способа описания языковой способности индивида, соединяющего системное представление языка с функциональным анализом текстов, – это языковая(ое, ый):

а) личность +

б) барьер

в) воздействие

4. Состояние человека, являющееся результатом сильной переключаемости и слабой сосредоточенности:

а) сосредоточенность

- б) мнимая рассеянность
- в) подлинная рассеянность +

5. Речевая тактика, выражение своего несогласия, с тем чтобы понять позицию оппонента, называется:

- а) неожиданностью
- б) провокацией +
- в) Сократовским методом ответа

6. Собеседник, для которого характерно: а) не стремится владеть инициативой, скромн; б) резкие фразы выводят его из колеи; в) присутствие посторонних его сковывает; г) его следует поддерживать, выказывая уважение и понимание, не перебивать:

- д) ригидный собеседник
- е) интровертный собеседник +
- ж) мобильный собеседник

7. Верны ли определения:

1. реферат – это краткая характеристика, например, статьи с точки зрения ее назначения, содержания, формы и других особенностей
2. реферат – это краткое изложение содержания статьи, включающее основные фактические сведения и выводы, необходимые для первоначального ознакомления с ней и определения целесообразности обращения к ней

- а) только 2
- б) только 1
- в) оба верны
- г) нет верного ответа

8. Верны ли определения:

1. чтение – это способность головного мозга воспринимать окружающую нас действительность, запечатлевать ее в нервных клетках, хранить воспринятые сведения в виде следов впечатлений, затем по мере необходимости воспроизводить своими словами
2. чтение – это рецептивный вид речевой деятельности, связанный со зрительным восприятием речевого сообщения, закодированного с помощью графических символов

- а) только 1
- б) только 2 +
- в) оба верны
- г) нет верного ответа

9. Верны ли определения:

1. сиюминутный интерес – это интерес к чему-либо в данный момент времени
2. сиюминутный интерес – это общечеловеческие интересы, касающиеся общих вопросов жизни общества

- а) только 1 +
- б) только 2
- в) оба верны
- г) нет верного ответа

10. Краткая характеристика, например, статьи с точки зрения ее назначения, содержания, формы и других особенностей:

- а) аннотация +

- б) курсовая
- в) конспект

11. Жест, при котором руки сведены за спину, и там одна рука сильно сжимает другую руку, называется жестом:

- а) защиты
- б) самоконтроля +
- в) открытости

12. Краткая запись содержания прочитанного называется:

- а) аннотацией
- б) лекцией
- в) конспектом +

13. Универсальная знаковая система, возникшая естественным образом и используемая для общения людей, выражения их мыслей, чувств и волеизъявления, называется:

- а) искусственным языком
- б) естественным языком +
- в) коммуникацией

14. Речь, требующая адекватного доказательства и логического рассуждения, – это такая речь:

- а) информационная
- б) развлекательная
- в) убеждающая +

15. Личность, для которой характерно следующее: а) стремится завладеть ситуацией, не любит, чтобы его перебивали, говорит громко; б) в разговоре с ним не рекомендуется перехватывать инициативу, перебивать; в) дождавшись паузы, необходимо четко и быстро сформулировать свои вопросы, адресованные ему:

- а) ригидный собеседник
- б) доминантный тип языковой личности +
- в) интровертный собеседник

16. Культурное речевое действие диалогового характера, направленное на субъект или объект как на партнера коммуникации с целью сообщения информации о себе, о другом или оценки кого-либо или чего-либо:

- а) речевая коммуникация +
- б) чуждая коммуникативная среда
- в) стилевой барьер

17. Зона общения с большой аудиторией, на расстоянии более 3,6 м,:

- а) межличностное расстояние
- б) социальная зона
- в) общественная зона +

Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга

Прочитайте задания, подумайте, выберите в предложенных ответах один правильный и соответствующую букву впишите в бланк ответов. Работа рассчитана на 20 минут.

1. Интерактивное общение заключается в:

- а) словесной передаче информации
- б) письменной форме

- в) жестикуляции
- г) словесной, подкреплённой действиями+

2. Выражения, которые характеризуют речь:

- а) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов
- б) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений
- в) общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка +

3. Собеседник, который испытывает трудности при вступлении в общение; когда первый этап пройден, четко формулирует свои мысли; требует вступления в разговор, – такой собеседник:

- а) ригидный +
- б) мобильный
- в) интровертный

4. Включает в себя содержание и смысл, определенным образом оформленные (тип, жанр, стиль речи) – такой компонент коммуникации:

- а) знаковый
- б) текстовый +
- в) процессуальный

5. Процесс взаимного общения, когда реплика сменяется ответной фразой и происходит постоянная смена ролей:

- а) чтение
- б) полилог
- в) диалог +

6. Состояние человека, связанное с чрезмерной сосредоточенностью на своих мыслях, чувствах, переживаниях в сочетании с низкой переключаемостью на другие предметы, мысли, чувства:

- а) концентрация
- б) подлинная рассеянность
- в) мнимая рассеянность +

7. Речевая тактика, заключающаяся в использовании неожиданной информации:

- а) неожиданность +
- б) обращение к авторитету
- в) момент неформальности

8. Общение, при котором определены социальные роли – «учитель – школьник»:

- а) деловое общение
- б) примитивное общение
- в) формально-ролевое общение +

9. Включает в себя все виды речевой деятельности участников общения: говорение, слушание, письмо, чтение – ... компонент коммуникации:

- а) речевой
- б) процессуальный +
- в) знаковый

10. Речевая тактика, которая выглядит как «вы, как умный человек разберетесь в данной ситуации», называется:

- а) «подмазыванием» аргумента +
- б) провокацией
- в) неожиданностью

11. Недостижение инициатором общения коммуникативной цели, прагматических устремлений, отсутствие взаимодействия, взаимопонимания и согласия между участниками общения:

- а) коммуникативные неудачи +
- б) чуждая коммуникативная среда
- в) стилевой барьер

12. Речевая тактика, при которой неблагоприятную информацию подкрепляют словами, что «так бывает», называется:

- а) неожиданностью
- б) примером
- в) обобщением +

13. Верны ли определения:

1. примитивное общение – это общение, при котором оценивают объект с точки зрения пользы или отсутствия таковой
 2. примитивное общение – это общение, при котором определены социальные роли – «учитель – школьник»
- а) только 2
 - б) только 1 +
 - в) оба верны
 - г) нет верного ответа

14. Краткое изложение содержания статьи, включающее основные фактические сведения и выводы, необходимые для первоначального ознакомления с ней и определения целесообразности обращения к ней:

- а) курсовая
- б) конспект
- в) реферат +

15. Абсолютно формальное общение, при котором говорят то, что положено говорить в подобной ситуации, называется таким общением:

- а) примитивным
- б) светским +
- в) манипулятивным

16. Общение, при котором учитываются индивидуальные особенности личности, но для интереса дела, – это такое общение:

- а) деловое +
- б) примитивное
- в) духовное

17. Язык математических, физических, химических символов, системы сигнализации (знаки дорожного движения; технические стандарты; музыкальные знаки; азбука Морзе), созданный людьми специально для обслуживания отдельных сфер их деятельности:

- а) коммуникация
- б) искусственный язык +
- в) естественный язык

«Психологический портрет личности»

Цель: проверить свои знания по теме "Психологический портрет личности"

1. Психологический портрет личности включает следующие основные свойства:

1. темперамент 2. способности 3. чувства 4. способности.

Какие два свойства пропущены?

1. Сопоставьте 1. ____ 2. ____ 3. ____ 4. ____

| | |
|---------------|--|
| 1. Флегматик | А. Жизнерадостный, общительный, может зазнаваться, много обещает |
| 2. Сангвиник | Б. устойчив, постоянен, активен, терпелив, медлителен, безразличен |
| 3. Холерик | Чувствительный, легкоранимый, низкая работоспособность, застенчив |
| 4. Меланхолик | Энергичен, целеустремлен, подвижен, вспыльчив, агрессивен |

1. Выберите характеристики, которые относятся к характеру.

1. Является врожденным. 2. Является приобретенным. 3. Проявляется в чувствах. 4. Проявляется в поведении.

1. Распределите способности на 2 группы.

1. трудолюбие 2. умение играть на баяне 3. наблюдательность 4. умение писать стихи

| общие | специальные |
|-------|-------------|
| | |

1. Что из перечисленного позволяет человеку логически мыслить, анализировать, выделять главное. _____

1. чувства 2. интеллект 3. эмоции

1. Распределите эмоции в 2 группы.

1. злорадство 2. безразличие 3. горе 4. нежность 5. любовь 6. симпатия 7. любопытство 8. изумление 9. месть.

| положительные эмоции | негативные | нейтральные |
|----------------------|------------|-------------|
| | | |

Письменный опрос

В письменной форме составьте самопрезентацию, описав свой темперамент, характер и другие психологические особенности как позитивные, так и негативные. Ответ должен содержать полную и правдивую информацию о себе, опираясь на результаты, ранее полученные при тестировании. Работа должна быть написана аккуратно и разборчиво. Чем полнее изложена характеристика автора, тем выше балл за работу. Работа рассчитана на 45 минут.

Тема 1.7. Техники активного слушания

Тест

Прочитайте задания, подумайте, выберите в предложенных ответах один правильный и соответствующую букву впишите в бланк ответов. Работа рассчитана на 5 минут.

1. Виды слушания:

1. Нереплексивное пассивное +
2. Рефлексивное активное +
3. Продуктивное

2. К эффективным приёмам слушания не относят:

1. активная поза слушающего
2. умение задавать уточняющие вопросы
3. активное слушание
4. нереплексивное слушание +

3. Как быть внимательным во время беседы?

1. не доминируйте во время беседы
2. не давайте волю эмоциям
3. смотрите на собеседника +
4. не принимайте позы обороны

4. Что не относят к правилам эффективного слушания?

1. перестаньте говорить
2. будьте терпеливы
3. задавайте вопросы
4. планируйте беседу +

5. Перечислите аспекты слушания:

1. Сосредоточение +
2. Понимание
3. Запоминание +
4. Оценка +
5. Взвешивание

Письменный опрос

Внимательно прочитайте вопросы своего варианта, в письменной форме ответьте на каждый из заданных вопросов. Ответы должны быть полными, грамотными, работа написана аккуратно и разборчиво. Чем полнее изложен ответ, чем интереснее рассуждение автора, тем выше балл за работу. Работа рассчитана на 30 минут.

Вариант 1.

1. В чем различия умения слышать и умения слушать? Что из них важнее?
2. Назовите минимум 5 причин, почему люди не слушают? Чем грозит неумение слушать собеседника?

Вариант 2.

1. Что в приемах активного, пассивного и эмпатийного слушания вам кажется наиболее сложным для выполнения?
2. Назовите преимущества «понимающего» слушателя.

Тема 2.1. Деловое общение.

Тест

Прочитайте задания, подумайте, выберите в предложенных ответах один правильный и соответствующую букву впишите в бланк ответов. Работа рассчитана на 10 минут.

Вариант 1.

1. *Передача одним выступающим информации разного уровня в ходе общения с широкой аудиторией*

- А) публичное выступление
- Б) деловая беседа
- В) деловые переговоры

Ответ: а

2. *Этапы публичного выступления*

- А) подготовка – проведение – решение проблемы – анализ итогов
- Б) подготовка - вхождение в контакт - концентрация внимания - поддержание внимания - завершение выступления
- В) подготовка – начало – обсуждение проблемы – принятие решения - завершение

Ответ: б

3. *Этапы деловой беседы*

- А) подготовка – проведение – решение проблемы – анализ итогов
- Б) подготовка - вхождение в контакт - концентрация внимания - поддержание внимания - завершение выступления
- В) подготовка – начало – обсуждение проблемы – принятие решения - завершение

Ответ: в

4. *Этапы деловых переговоров*

- А) подготовка – проведение – решение проблемы – анализ итогов
- Б) подготовка - вхождение в контакт - концентрация внимания - поддержание внимания - завершение выступления
- В) подготовка – начало – обсуждение проблемы – принятие решения - завершение

Ответ: а

5. *Оправдания, извинения, отсутствие юмора, подбор слов, суетливость, монотонность, зазнайство, отсутствие пауз – все это относится к...*

- А) пассивному слушанию
- Б) причинам конфликта
- В) ошибкам начинающего оратора

Ответ: в

6. *формулирование выводов, которые следуют из главной цели и основной идеи выступления – относится к этапу ...*

- А) анализа выступления
- Б) подготовки выступления
- В) завершения выступления

Ответ: в

7. *К чему относятся следующие правила: не прячьтесь за трибуну, встаньте в полупрофиль, смотрите на аудиторию, научитесь держать паузы, меняйте темп речи и др. относится к ...*

Ответ: правила публичного выступления

8. *Манипулирование – это...*

- А) это преднамеренное и скрытое побуждение другого человека к переживанию определенных состояний, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей
- Б) чувства заботы, соучастия, сострадания направленного на другого человека из-за сложившейся у него ситуации
- В) незначительное воздействие на говорящего, способствующее развитию мысли последнего «на один шаг вперед»

Ответ: а

9. *Выберите способы привлечения внимания в деловом общении:*

- А) короткая юбка, распущенные волосы, многословье
- Б) паузы, регулирование тона речи, его скорости и темпа
- В) повторение, задавание вопросов и недослушивание ответов, взгляд в сторону

Ответ: б

10. *Запах какого напитка расположит к деловой беседе:*

- А) кофе
- Б) лимонад
- В) коньяк

Ответ: а

Критерии оценки:

10-9 – «отлично»

8-7 – «хорошо»

6-4 – «удовлетворительно»

3 и менее – «неудовлетворительно»

Вариант 2.

1. *Этично ли использовать в переписке фразу: «Прошу Вас ответить до конца недели»?*

- А) Да
- Б) Нет

Ответ: а

2. *Передача одним выступающим информации разного уровня в ходе общения с широкой аудиторией – это...*

- А) публичное выступление
- Б) беседа
- В) критика

Ответ: а

2. *Должен ли мужчина снимать перчатки при рукопожатии?*

- А) должен снять одну
- Б) должен снять обе
- В) не должен

Ответ: б

3. *Кто первым должен протягивать руку при знакомстве?*

- А) тот, кому представили
- Б) тот, кого представили
- В) тот, кто представил

Ответ: а

4. *Чем брать хлеб за столом?*

- А) вилкой
- Б) ножом
- В) рукой

Ответ: в

5. *Чай или кофе. Нужна ли ложка в чашке?*

- А) обязательно нужна
- Б) не нужна
- В) нужна только, чтобы размешать сахар

Ответ: б

6. *Можно ли опаздывать?*

- А) нет
- Б) да
- В) не знаю, не пробовал

Ответ: а

7. *По правилам этикета, должен первым заканчивать телефонный разговор?*

- А) тот, кто позвонил
- Б) тот, кому звонили
- В) как получится

Ответ: а

8. *«Золотое правило» этики, гласит...*

Ответ: «Поступайте с другими так, как хотите, чтобы поступали с вами»

9. *Что означает зеленая карточка на столе у посетителей, в бразильских ресторанах-гриль (чураскариях):*

- А) ничего не означает
- Б) сигнал официанту о том, чтобы он приносил еду
- В) сигнал официанту об окончании трапезы

Ответ: б

10. Мясо какого животного не употребляю в пищу мусульмане?

- А) говядина
- Б) баранина
- В) свинина

Ответ: в

Критерии оценки:

10-9 – «отлично»

8-7 – «хорошо»

6-4 – «удовлетворительно»

3 и менее – «неудовлетворительно»

Тема 3.1., 3.2. Конфликт. Стили разрешения конфликтов.

Тест

Прочитайте задания, подумайте, выберите в предложенных ответах один правильный и соответствующую букву впишите в бланк ответов. Работа рассчитана на 30 минут.

1. Что обозначает столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия:

- а) конфликтом+
- б) конкуренцией
- в) соревнованием

2. На какой фазе конфликта самая высокая возможность разрешения конфликта:

- а) начальной фазе+
- б) фазе подъема
- в) пике конфликта
- г) фазе спада

3. Что является объектом конфликтологии:

- а) конфликты в целом+
- б) люди
- в) войны

4. В переводе с латинского «конфликт» означает:

- а) соглашение
- б) столкновение+
- в) существование

5. Что является одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов:

- а) переговорный процесс+

- б) сотрудничество
- в) компромисс

6.Какая наука играет основную роль в становлении конфликтологии?

- а) психология+
- б) медицина
- в) политология
- г) все варианты верны

7.Что является предметом конфликтологии –

- а) общие закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов+
- б) общие закономерности развития и функционирования психики
- в) трагические последствия войн

8.Кто произнес фразу: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:

- а) Конфуций+
- б) Гераклит
- в) Платон

9.Как называется возвращение к детским стереотипам поведения –

- а) регрессия+
- б) катарсис
- в) рационализация

10.Что является основными моделями поведения личности в конфликте (исключите лишнее):

- а) конструктивная модель
- б) деструктивная
- в) конформистская
- г) нонконформистская+

11.Конфликт равен:

- а) конфликтная ситуация + инцидент+
- б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация
- в) конфликтные отношения + инцидент

12.Под тождественностью человека самому себе понимается –

- а) идентичность+
- б) целеустремленность
- в) психозащита

13.Что отражает процесс перехода от предконфликтной ситуации к конфликту и его разрешению:

- а) объект конфликта
- б) темперамент участников конфликта
- в) динамика конфликта+

14.Как называется особый тип конфликта, основной целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам:

- а) конфронтация
- б) соперничество
- в) конкуренция+

15.«Родитель», «ребенок», «взрослый» – состояния, отражающие структуру личности концепции, автором которой является:

- а) Эрик Берн+

- б) Карл Юнг
- в) Карен Хорни

16. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

- а) межличностные
- б) межгрупповые
- в) классовые
- г) межгосударственные
- д) межнациональные
- е) внутриличностные+

17. Как особый тип социального взаимодействия конфликт рассматривается в:

- а) психологии
- б) социологии+
- в) педагогике

18. Как называется переадресация реакции, перенос реакции с недоступного объекта на доступный?

- а) идентификация
- б) замещение+
- в) реактивное образование

19. Как называется приписывание другим людям собственных вытесненных мотивов, переживаний и черт характера?

- а) проекция+
- б) фантазия
- в) сублимация

20. Что такое создание объективных условий и субъективных предпосылок, которые способствуют разрешению предконфликтных ситуаций неконфликтными способами –

- а) предупреждение конфликта+
- б) разрешение конфликта
- в) деструктивные последствия

21. Как называется крайне деструктивный выход из внутриличностного конфликта?

- а) интроекция
- б) суицид+
- в) фрустрация

22. Отметьте верный список этапов конфликта.

- а) эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие;
- б) инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт;
- в) тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия. +

23. Определите, на чем строится поведенческая стратегия в конфликте?

- а) модели заинтересованности в успехе другого;
- б) модели заинтересованности в собственном успехе; +
- в) модели двойной заинтересованности.

24. Стратегия сотрудничества:

- а) приводит к разрешению конфликта; +
- б) ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации;
- в) свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности.

25. Внутриличный конфликт:

- а) это конфликт между сознательной и бессознательной структурами;+
- б) это конфликт между бессознательными установками;
- в) это конфликт между сознательными тенденциями;
- г) это конфликт между любыми внутриличными структурами.

4.1 ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ИТОГОВОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Вопросы к дифференцированному зачету

1. Возникновение психологии общения
2. Виды социального восприятия
3. Деловое письмо
4. Межличностные отношения
5. Понятие социальной перцепции
6. Основы риторики
7. Характеристики общения
8. Межличностное восприятие
9. Речевой этикет в деловом общении
10. Потребность в общении
11. Атрибуция как базовый механизм межличностного познания
12. Культура речи
13. Структура общения
14. Понятие аттракции
15. Имидж в деловом общении
16. Виды и уровни общения
17. Этапы развития эмоциональных отношений
18. Виды психологического воздействия в деловом общении
19. Стили общения
20. Механизмы межгруппового восприятия
21. Виды и стили делового общения
22. Критерии удовлетворенности общением
23. Закономерности формирования первого впечатления
24. Особенности публичного делового общения
25. Природа и цель коммуникаций
26. Долговременное общение
27. Профессиональная компетентность
28. Основные характеристики вербальной коммуникации
29. Трудности общения
30. Способы разрешения конфликтов
31. Схема диалога
32. Дефицитное общение
33. Ассертивность в общении
34. Речь как средство утверждения социального статуса
35. Позиции в общении
36. Дефектное общение
37. Культурные различия в вербальной коммуникации

38. Деструктивное общение
39. Позиции в общении
40. Возрастные особенности общения
41. Теории межличностного взаимодействия
42. Определение, виды и функции конфликта
43. Невербальная коммуникация
44. Структура и динамика конфликта
45. Характеристики аудитории, коммуникатора, сообщения

4.2 Критерии оценки уровня и качества подготовки обучающегося

Критерии оценивания дифференцированного зачета

Отметка «5» выставляется в том случае, если обучающийся в полном объеме отвечает на

предъявленные вопросы и демонстрирует следующие знания и умения:

- свободно владеет философскими категориями и понятиями, ориентируется в социокультурном знании;
- логично и развернуто отвечает на вопросы;
- осмысленно подходит к ответу, различает типы философских позиций в понимании мира;
- умеет анализировать, сравнивать и обобщать материал;
- может сопоставлять различные точки зрения, дать им собственную оценку и обосновать свое мнение.

Отметка «4» выставляется в том случае, если обучающийся демонстрирует знания, соответствующие ответу на «отлично», но при ответе допускает неточности, не искажающие

общего смысла вопроса;

- демонстрирует знание причинно-следственных связей;
- достаточно свободно владеет философскими категориями, применяя их по назначению;
- не достаточно полно отвечает на поставленные вопросы.

Отметка «3» выставляется в том случае, если обучающийся

- демонстрирует общие представления о философских категориях;
- путается в ответах, допускает неточности в определении понятий, не может обосновать свою точку зрения;
- отсутствует логическая цепочка в изложении материала;
- не умеет анализировать и обобщать материал;
- не может продемонстрировать знание различных философских позиций на заданный вопрос.

Отметка «2» выставляется в том случае, если обучающийся не продемонстрировал никаких знаний либо отказался отвечать.

5. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов:

Основная литература:

1. Столяренко Л. Д. Психология общения [Текст]: учебник для колледжей / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. – Изд. 4-е. – Ростов на Дону: Феникс, 2020. – 317, с. — ISBN 978-5-222-31565-1. Текст: непосредственный
2. Шеламова Г. М. Ш42 Деловая культура и психология общения : учеб, для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. — 18-е изд., стер. — Москва: Издательский центр «Академия», 2020. — 192 с. ISBN 978-5-4468-8442-1 Текст: непосредственный

Дополнительная литература:

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 463 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01527-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL
2. Леонов, Н.И. Психология общения. (Электронный ресурс): учебное пособие для СПО / Леонов, Н.И. – 5-е изд., пер. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019

Интернет-ресурсы:

1. Психология общения <http://psichel.ru/psihologiya-obshheniya/>
2. Деловое общение <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/delovoe-obshchenie.html>