Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Алиев Шапи Изиевич
Должность: директор
Дата подписания: 27.08.2026 12:34:05
Уникальный программный ключ:
36e006639f5218c2e59fedbad0ba9af0cdb36f37

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования
«Дагестанский государственный университет» в г. Избербаше
Отделение среднего профессионального образования

Фонд оценочных средств
по дисциплине
СГ.03. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ
среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

по программе подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) среднего профессионального образования

Специальность:	38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)
Обучение:	*по программе базовой подготовки*
Уровень образования, на базе которого осваивается ППССЗ:	*Основное общее образование* *Среднее общее образование*
Квалификация:	*Бухгалтер*
Форма обучения:	*Очная, заочная*

Избербаш 2026 г.

Фонд оценочных средств, подготовки специалистов среднего звена среднего профессионального образования составлена 2026 году в соответствии с требованиями ФГОС СПО разработана и утверждена федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением высшего образования «Дагестанский государственный университет» сформирована на основе Федерального государственного образовательного стандарта по соответствующей специальности СПО (ФГОС СПО), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 24.06.2024г. №437, по направлению 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Организация разработчик: филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Дагестанский государственный университет» в г. Избербаше

Разработчик: Кагирова А.Х.

Фонд оценочных средств одобрен на заседании ПЦК на отделении СПО протокол№ 5. от «27» 01.2026г.

Кагирова А.Х. к.п.н. – председатель ПЦК

Магомедова З.А. -Зав отделения СПО

Фонд оценочных средств, подготовки специалистов среднего звена среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям) согласованна с представителями работодателей:

Отдел №26 Управление федерального казначейства по Республике Дагестан

Старший казначей _____ М.А.Омаров

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Психология общения»

1.1. Основные сведения о дисциплине

Общая трудоемкость дисциплины составляет 72 академических часов.

Вид работы	Трудоемкость, академических часов		
	3 семестр	4 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**72**		**72**
Контактная работа:	48		48
Лекции (Л)	**18**		**18**
Практические занятия (ПЗ)	**30**		**30**
Семинарские занятия (СЗ)			
Консультации			
Промежуточная аттестация ДИФФ зачет,)	4		4
Самостоятельная работа *(указать виды работ, предусмотренные рабочей программой дисциплины (практики))*: - *выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);* - *выполнение расчетно-графического задания (РГЗ);* - *написание реферата (Р);* - *написание эссе (Э);* - *самостоятельное изучение разделов (перечислить);* - *самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;* - *подготовка к практическим занятиям;* - *подготовка к коллоквиумам;* - *подготовка к рубежному контролю и т.п.)*	**20**		**20**

1.2. Требования к результатам обучения по дисциплине, формы их контроля и виды оценочных средств

№ п/п	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства		Способ контроля
			наименовани е	№№ задани й	
1	1 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	**ОК 03 ОК 02 ОК 04**	Тесты по теме, Защита рефератов	1-15	Устный опрос Тестирование, практические
2	Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	**ОК 03 ОК 02 ОК 04**	Тесты по теме, Защита рефератов	1-20	Устный опрос Тестирование, практические
3	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения	**ОК 03 ОК 02 ОК 04**	Тесты по теме, Защита рефератов	1-13	Устный опрос Тестирование, практические
4	Формы делового общения и их характеристики	**ОК 03 ОК 02 ОК 04**	Тесты по теме, Защита рефератов	1-25	Устный опрос Тестирование, практические
5	Конфликт: его сущность и основные характеристики	**ОК 03 ОК 02**	Тесты по теме, Защита рефератов	1-23	Устный опрос Тестирование, практические
6	Эмоции и саморегуляция.	**ОК 03 ОК 02 ОК 04**	Тесты по теме, Защита рефератов	1-20	Устный опрос Тестирование, практические
7	Психология публичного выступления.	**ОК 03 ОК 02 ОК 04**	Тесты по теме, Защита рефератов	1-5	Устный опрос Тестирование, практические
8	Деловой этикет.	**ОК 03 ОК 02 ОК 04**	Тесты по теме, Защита рефератов	1-15	Устный опрос Тестирование, практические

1.3. Показатели и критерии определения уровня сформированности компетенций

№ п/п	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции			
		Недостаточный	Удовлетворительн ый (достаточный)	Базовый	Повышенный
		Отсутствие признаков удовлетворительно го уровня	Знать: Уметь: Владеть:	Знать: Уметь: Владеть:	Знать: Уметь: Владеть:
	ОК 03	. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательск ую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	Имеет неполное представление о планировании и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательск ую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	Допускает неточности в представлении о сформированнос ти -осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональн ых задач, профессиональн ого и личностного развития и	Демонстрирует чёткое представление о сформированност и -осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональны х задач, профессионально го и личностного развития
1	**ОК 02**	. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	Имеет неполное представление о планировании и эффективно взаимодействоват ь и работать в коллективе и команде;	Допускает неточности в представлении о сформированнос ти Использовать информационно-коммуникационн ые технологии для совершенствован ия профессиональн ой деятельности. В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания	Допускает неточности в представлении о сформированност и Использовать информационно-коммуникационн ые технологии для совершенствовани я профессионально й деятельности. В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

1	**ОК 04**	. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	Имеет неполное представление о планировании и эффективно взаимодействоват ь и работать в коллективе и команде;	Допускает неточности в представлении о сформированнос ти Использовать информационно-коммуникационн ые технологии для совершенствован ия профессиональн ой деятельности. В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания	Допускает неточности в представлении о сформированност и Использовать информационно-коммуникационн ые технологии для совершенствовани я профессионально й деятельности. В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

2. КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ И ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ОЦЕНКИ знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения учебной дисциплины «Психология общения»

Тест

Психология общения - это:

а) раздел общей психологии, изучающий особенности трудовой деятельности человека

б) раздел общей психологии, изучающий психологическое обеспечение решения проблем организации в условиях рыночной системы хозяйствования в) раздел общей психологии, предметом которого является психологическая специфика процессов общения

2. Какое общение направлено на извлечение выгоды от собеседника?

а) формально-ролевое

б) манипулятивное

в) духовное

3. Коммуникативная сторона общения - это:

а) обмен информацией между людьми

б) взаимодействие между людьми

в) восприятие друг друга

4. Невербальные средства общения - это:

а) средства передачи словесной информации

б) средства передачи отношения к партнеру по общению

в) средства передачи словесной информации и отношения к партнеру

5. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении - это:

а) кинесические средства

б) такесические средства

в) проксемические средства

6. Средства общения, связанные с голосом- это:

а) экстралингвистика

б) просодика и кинесика

в) просодика и экстралингвистика

7. Мимика - это:

а) движения руками и головой

б) движение мышц лица

в) эмоциональное состояние человека

8. Какие средства общения, связаны с пространственной ориентацией?

а) такесические

б) кинесические

в) проксемические

9. Персональное общение предполагает следующие расстояние между партнерами:

а) 0-45 см.

б) 45-120 см.

в) 120-400 см.

10. Публичное общение предполагает следующие расстояние между партнерами:

а) 400-750 см.

б) 120-400 см.

в) 45-120 см.

11. Какой характер общения, если партнеры расположены за столом напротив друг друга?

а) независимая позиция

б) дружеская беседа

в) оборонительный

12. Что относится к кинесическим средствам общения?

а) высота голоса, скорость речи, тембр голоса

б) мимика, взгляд, жесты

в) визуальный контакт, рукопожатие, похлопывание

13. Индивидуально-психологические особенности человека, определяющие динамику протекания его психических процессов - это: а) характер

б) темперамент

в) черты характера

Критерии оценки:

□ **оценка «отлично»** выставляется студенту, если обучающийся демонстрирует (глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, усвоивший взаимосвязь основных понятий дисциплины; способный самостоятельно приобретать новые знания и умения; способный самостоятельно использовать углубленные знания);

□ **оценка «хорошо»** выставляется студенту, если обучающийся демонстрирует полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные программой задания, показывающий систематический характер знаний по дисциплине и способный к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшего обучения в вузе и в будущей профессиональной деятельности;

□ **оценка «удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, обнаружившему знание основного учебно- программного материала в объеме, необходимом для дальнейшего обучения, выполняющего задания, предусмотренные программой, допустившим неточности в ответе, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения;

□ **оценка «неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, имеющему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

Задачи

1. Ситуационная задача.

Воспитатель детского дома обратилась за помощью к педагогу-психологу: «Воспитатель заметила, что в ее группе, состоящей из девочек-подростков 1416 лет

(всего в группе 8 человек), с одной из воспитанниц (Маша, 16 лет) никто из сверстниц не общается. Марию игнорируют: не отвечают на ее вопросы и просьбы, не замечают ее в школе, на прогулках, во время занятий, избегают любого физического контакта, агрессивно реагируют, когда она прикасается к чьим-то вещам. Воспитатель, пытаясь выяснить ситуацию, решила поговорить с девочками, все молчали, никто не хотел называть причину подобного поведения.

В итоге одна из воспитанниц резко ответила воспитателю: «А что вы хотели? Засунули к нам эту сифилисную, что нам теперь с ней обниматься что ли? Мы не хотим заразиться! Итак, все от нас остальные шарахаются благодаря ей!». Воспитатель пыталась сказать девочкам, что Маша, никак не может быть больной, иначе медики, не допустили бы ее в группу к остальным девочкам. Никто ее не стал слушать, а ситуация только ухудшалась».

1. Сформулируйте проблему и ее причины.
2. Какой алгоритм работы возможен с участниками ситуации (с указанием методов психолого-педагогической работы)?

2. Ситуационная задача.

Учитель обратился к педагогу-психологу со следующей проблемой: «В 3-й класс пришел мальчик Сергей (9 лет), чья семья недавно переехала из другого города. Сергей имеет на лице рубцы после сильного ожога и очень стесняется этого. Дети в классе не принимают его в свои игры, перешептываются за спиной. Учительница пыталась поговорить с детьми и даже с их родителями, но результатов нет. А Сергей, который изначально очень хорошо учился, в последнее время получает тройки и не проявляет интереса к учебе».

1. Сформулируйте проблему и ее причины.
2. Какой алгоритм работы возможен с участниками ситуации (с указанием методов психолого-педагогической работы)?

Критерии оценки:

□ **оценка «отлично»** выставляется студенту, если обучающийся демонстрирует (глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, усвоивший взаимосвязь основных понятий дисциплины; способный самостоятельно приобретать новые знания и умения;

способный самостоятельно использовать углубленные знания);

□ **оценка «хорошо»** выставляется студенту, если обучающийся демонстрирует полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные программой задания, показывающий

систематический характер знаний по дисциплине и способный к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшего обучения в вузе
и в будущей профессиональной деятельности;

□ **оценка «удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, обнаружившему знание основного учебно- программного материала в объеме, необходимом для дальнейшего обучения, выполняющего задания, предусмотренные программой, допустившим неточности в ответе, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения;

□ **оценка «неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, имеющему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

Деловая игра «Три закона общения» (15 минут)

Группа делится на 2 равные части (земляне и инопланетяне). Земляне выходят за пределы аудитории. Даю оставшимся инопланетянам инструкцию: “На вашу планету прилетел корабль Землян. Их задача любым способом выяснить те правила, по которым вы общаетесь с гостями планеты.

Эти правила таковы:

Землянам мужского пола могут отвечать только особи женского пола вашей планеты, и на все вопросы только «да»

Землянам женского пола на все их вопросы отвечают только инопланетяне мужского пола, и всегда «нет»

Контакты между особями одного пола с разных планет невозможны (отказ демонстрируется невербально, без слов, но выразительно).

Заходят Земляни.

Для Землян инструкция: «Вы прилетаете на планету инопланетян, на которой действуют 3 закона общения. Вы можете, каким угодно способом вступать в контакт с Инопланетянами. Ваша задача - понять эти 3 закона. У вас есть для этого максимум 15 минут, но вы можете остановить игру, если будете готовы дать ответ раньше».

Рефлексия: (10 минут)

Как вы себя чувствуете?

Что сейчас происходило?

Вопросы к «землянам»:

Что помогло группе прийти к решению?

Что бы вы сделали по другому, если бы вам пришлось снова выполнять подобное упражнение?

Вопрос ко всем, какие выводы можно сделать из этой работы?

Деловая игра «Моя проблема в общении» (20 минут)

Вы пишите на отдельных листах бумаги в краткой, лаконичной форме ответ на вопрос: «В чем заключается твоя основная проблема в общении?» Листки не подписываются. Листки сворачиваются и складываются в общую кучу. Затем каждый участник произвольно берет любой листок, читает его и пытается найти прием, с помощью которого он смог бы выйти из данной проблемы. Группа слушает его предложение и оценивает, правильно ли понята соответствующая проблема и действительно ли предлагаемый прием способствует ее разрешению.

Рефлексия: (5 минут)

Что вы чувствовали, выполняя упражнение?

Главную роль в общении играет речь. В процессе «говорения» важно буквально все: как обращаются к собеседнику, что говорится вначале, а что потом, соответствуют ли слова тону высказываний и т.д. Еще древние философы отмечали, что ведение беседы - настоящее искусство. Удивительно, что люди, зная о своем неумении публично выступать и всячески стремясь научиться этому, практически не задумываются, удается ли им успешно общаться с окружающими людьми - друзьями, коллегами, родственниками и т.д. Между тем часто в жизни бывает, что мы хотим сказать одно, а, сами того не осознавая, говорим другое или вообще не находим слов для выражения какой-то важной мысли или чувства.

Важнейшая невербальная составляющая процесса общения - умение слушать.

Когда человек внимательно слушает другого человека, в нем буквально все - глаза, поза, выражение лица обращены к говорящему, что, в свою очередь, оказывает влияние на собеседника, помогает ему сформулировать свои мысли, раскрыться, быть максимально искренним. Рассеянность, безучастность, равнодушие могут привести к обратному результату

Критерии оценки:

□ **оценка «отлично»** выставляется студенту, если обучающийся демонстрирует (глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, усвоивший взаимосвязь основных понятий дисциплины; способный самостоятельно приобретать новые знания и умения; способный самостоятельно использовать углубленные знания);

□ **оценка «хорошо»** выставляется студенту, если обучающийся демонстрирует полное знание учебно -программного материала, успешно выполняющий предусмотренные программой задания, показывающий систематический характер знаний по дисциплине и способный к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшего обучения в вузе и в будущей профессиональной деятельности;

□ **оценка «удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, обнаружившему знание основного учебно- программного материала в объеме, необходимом для дальнейшего обучения, выполняющего задания, предусмотренные программой, допустившим неточности в ответе, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения;

□ **оценка «неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, имеющему пробелы в знаниях основного учебно -программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

Тренинг общения

Цель: формирование навыков и умений общения с разными группами людей.

Основной принцип тренинга - освоение активного стиля общения; совершенствование умений эффективного общения; формирование стиля

доверительного общения; отработка навыков понимания окружающих людей.

Общение людей друг с другом - чрезвычайно сложный и тонкий процесс.

Неэффективность в общении может быть связана с полным или частичным отсутствием того или иного коммуникативного умения, например, умения ориентироваться и вести себя в конкретной ситуации.

1. **"Аборигены и инопланетяне"**

Группа делится пополам. Первая подгруппа выходит за двери, вторая рассаживается на стульях полукругом. Это аборигены. Вышедшие за двери, - инопланетяне, которым надо вступить в контакт с аборигенами и узнать как можно больше об их планете. Аборигены плохо знают язык и могут отвечать только односложно. Инопланетяне строят свои вопросы так, чтобы получить как можно больше информации об особенностях общения аборигенов.

Инструкция для аборигенов: "Когда инопланетяне выйдут за дверь:

"Кивок головой, обозначает "нет".

Слово "нет" обозначает "да".

Слова "да" в речи - "нет".

Если в вопросе содержится слово "любовь", "любить", то аборигены выбрасывают вперед руку, показывая "класс".

Входят инопланетяне, садятся напротив. Время на вопросы-ответы 10 - минут. Когда время истекло, инопланетяне рассказывают, о чем они узнали от аборигенов и об особенностях их общения.

По окончании игры сесть в общий круг через одного и отрефлексировать.

2. **Список качеств, важных для общения**

Среди множества качеств, характеризующих человека во всех его проявлениях, есть такие, которые относят к качествам, крайне необходимым и важным для эффективного общения людей.

Инструкция: "На первом этапе (5 минут) вы должны самостоятельно и индивидуально составить список качеств, важных для общения. Чем больше их вы включите в этот список, тем интереснее будет работать на втором этапе. При

составлении списка постарайтесь представить себе общительного человека. Каким он должен быть? Чем он отличается от других людей? Одним словом, нарисовать ваш образ общительного человека. Вспомните литературных героев, своих знакомых и т.д. Может быть, это поможет составить перечень качеств, важных для приятного и продуктивного общения. На втором этапе мы проведем дискуссию, основная цель которой - выработать общий список качеств, важных для общения. При этом любой может высказать свое мнение, разумеется, аргументируя его, приводя примеры,

иллюстрирующие, как и когда эти качества помогали преодолеть то или иное препятствие, улучшить отношения с окружающими. Названные качества включаются в общий список большинством голосов, который оформляется на доске (табло) или большом листе бумаги.

На третьем этапе каждый участник записывает в свой листок только что составленный общий список качеств, важных для общения. Он может иметь следующий вид:

Список качеств, важных для общения:

- Умение слушать;
- Тактичность;
- Умение убеждать;
- Интуиция;
- Наблюдательность;
- Душевность;
- Энергичность;
- Открытость.

Затем каждый из участников по 10-бальной шкале оценивает наличие у себя, перечисленных качеств".

Критерии оценки:

□ **оценка «отлично»** выставляется студенту, если обучающийся демонстрирует (глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, усвоивший взаимосвязь основных понятий дисциплины; способный самостоятельно приобретать новые знания и умения; способный самостоятельно использовать углубленные знания);

□ **оценка «хорошо»** выставляется студенту, если обучающийся демонстрирует полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные программой задания, показывающий систематический характер знаний по дисциплине и способный к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшего обучения в вузе и в будущей профессиональной деятельности;

□ **оценка «удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, обнаружившему знание основного учебно- программного материала в объеме, необходимом для дальнейшего обучения, выполняющего задания, предусмотренные программой, допустившим неточности в ответе, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения;

□ **оценка «неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, имеющему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

Тематика рефератов (докладов) и индивидуальных проектов

1. Барьеры в деловом общении. Психологические особенности подготовки и проведения деловой беседы.
2. Влияние семьи на становление личности.
3. Культура общения.
4. Лидер в организации.
5. Личность и коллектив.
6. Понимание в межличностном общении.

7. Проблемы профессиональной этики
8. Разрешение конфликтных ситуаций.
9. Умение слушать
10. Эмоции и язык.
11. Этика деловых отношений.
12. Этикет и межличностное общение.
13. Этические нормы в деловом общении.
14. Стили общения.
15. Конфликт и способы его разрешения.
16. Конфликты, возникающие внутри организации.
17. Общение как феномен культуры
18. Семейные конфликты и их решения.
19. Семейные отношения и формирование личности ребенка.
20. Этика делового общения: руководители и подчиненные.
21. Коллектив и личность
22. Деловая беседа. Психологические особенности публичного выступления.

Экзамен

23. Общение. Структура и средства общения
24. Невербальные средства общения
25. Речевые средства общения. Позиции в общении. Деловая беседа
26. Стили общения. Манипулирование
27. Механизмы межличностного восприятия
28. Психологические защиты. Барьеры в общении
29. Конструктивное общение. Контроль эмоций
30. Активное и пассивное слушание

Критерии оценки:

□ **оценка «отлично»** выставляется студенту, если обучающийся демонстрирует (глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, усвоивший взаимосвязь основных понятий

дисциплины; способный самостоятельно приобретать новые знания и умения; способный самостоятельно использовать углубленные знания);

□ **оценка «хорошо»** выставляется студенту, если обучающийся демонстрирует полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные программой задания, показывающий систематический характер знаний по дисциплине и способный к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшего обучения в вузе и в будущей профессиональной деятельности;

□ **оценка «удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, обнаружившему знание основного учебно- программного материала в объеме, необходимом для дальнейшего обучения, выполняющего задания, предусмотренные программой, допустившим неточности в ответе, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения;

□ **оценка «неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, имеющему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

Вопросы на экзамен

1. Классификация общения. Виды, функции общения.
2. Понятие социальной перцепции.
3. Психологические механизмы восприятия. Факторы, оказывающие влияние на восприятие.
4. Основные элементы коммуникации
5. Вербальная коммуникация
6. Невербальная коммуникация
7. Коммуникативные барьеры.
8. Методы развития коммуникативных способностей
9. Время- фактор успешности установления контакта
10. Эмоциональный тип, мыслительный тип, интуитивный тип, ситуативно-сенсорный тип

11. Обратная связь - как способ присоединения партнера.
12. . Правила обратной связи. Принятие обратной связи.
13. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
14. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция
15. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа
16. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.
17. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
18. Парирование замечаний собеседников
19. Невысказанные замечания, отговорки, предубеждения, ироничные замечания, стремление к получению информации
20. Деловые совещания. Цель совещания, повестка совещания. время, место, начало и окончания совещания
21. Содержательная подготовка переговоров.
22. Организационная подготовка переговоров. Наиболее слабое звено переговоров
23. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта.
24. Причины конфликтов
25. Причины конструктивных конфликтов, причины деструктивных конфликтов.
26. Стратегия разрешения конфликтов.
27. Этапы разрешения конфликтных ситуаций.
28. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах
29. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликта
30. Система построения устного выступления.
31. Умение убеждать. Факторы, которые влияют на смену взгляда
32. Вербальный Этикет, Особенности этикета разных стран
33. Внешний вид. Телефонные переговоры. Служебная переписка.

Критерии оценки:

□ **оценка «отлично»** выставляется студенту, если обучающийся демонстрирует (глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, усвоивший взаимосвязь основных понятий

дисциплины; способный самостоятельно приобретать новые знания и умения; способный самостоятельно использовать углубленные знания);

□ **оценка «хорошо»** выставляется студенту, если обучающийся демонстрирует полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные программой задания, показывающий систематический характер знаний по дисциплине и способный к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшего обучения в вузе и в будущей профессиональной деятельности;

□ **оценка «удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, обнаружившему знание основного учебно- программного материала в объеме, необходимом для дальнейшего обучения, выполняющего задания, предусмотренные программой, допустившим неточности в ответе, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения;

□ **оценка «неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, имеющему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.