

Государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение
«Дербентский профессионально-педагогический колледж им. Г.Б.Казиахмедова»

Комплект
контрольно-оценочных средств
дисциплины ОГСЭ. 03. Психология общения
для специальности 09.02.07 Информационные системы и
программирование

Дербент, 2025

КОС дисциплины составлен в соответствии с рабочей программой ОГСЭ. 03.
Психология общения

Организация-разработчик: ГБПОУ ДППК им. Г.Б.Казиахмедова

Разработчик:

Абдуллаева Шапиче Магомедовна, преподаватель ГБПОУ ДППК им.
Г.Б.Казиахмедова

Содержание

1. Общие положения	4
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	4
3. Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля	5
4. Контрольно-оценочные материалы для оценки освоения умений и знаний при текущем контроле	6
4.1. Раздел 1. Психологические аспекты общения	6
Вопросы и задания	7
Тестовые задания	12
4.3. Раздел 2 Деловое общение	16
Тестовые задания	
4.4. Раздел 3. Конфликты в деловом общении	21
Тестовые задания	
Тестовые задания	
5. Контрольно-оценочные материалы для итоговой (промежуточной) аттестации по дисциплине	22
5.1. Текст задания промежуточной аттестации	22
5.2. Перечень объектов контроля и оценки	27
6. Перечень материалов, оборудования и информационных источников	29

1. Общие положения

Контрольно-оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОГСЭ. 03. Психология общения.

Комплект контрольно-оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме — дифференцированного зачета¹.

Комплект контрольно-оценочных средств разработан в соответствии с: программой подготовки специалистов среднего звена (ППКРС) по специальности (профессии) 09.02.07 Информационные системы и программирование
(код и наименование профессии/специальности в соответствии с ФГОС СПО)

рабочей программой учебной дисциплины ОГСЭ. 03. Психология общения
(индекс и наименование учебной дисциплины в соответствии с учебным планом)

Результаты обучения ² (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов
У 1. Применение техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности;	<ul style="list-style-type: none">- правильность демонстрации техник и приемов эффективного общения- правильность демонстрации средств и методов общения с клиентами и коллегами в процессе профессиональной деятельности.- правильность демонстрации средств и методов общения в психотерапевтических целях.
У 2. использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	<ul style="list-style-type: none">- Правильность демонстрации приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
З 1. взаимосвязь общения и деятельности;	<ul style="list-style-type: none">- правильность описания взаимосвязи общения и деятельности.
З 2. цели, функции, виды и уровни общения;	<ul style="list-style-type: none">- правильность описания цели, функций, видов и уровней общения.
З 3. роли и ролевые ожидания в общении;	<ul style="list-style-type: none">- правильность описания понятия роли, ролевых ожиданий в общении.
З 4. виды социальных	<ul style="list-style-type: none">- Правильность описания видов социального

¹ Соответствует учебному плану по специальности СПО

² Соответствует рабочей программе учебной дисциплины

взаимодействий;	взаимодействия; - правильность объяснения теории транзактного анализа.
3 5. механизмы взаимопонимания в общении;	- Правильность описания механизмов взаимопонимания в общении.
3 6. техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	- Правильность описания техник и приемов общения, правил слушания;
3 7. этические принципы общения;	- Правильность описания этических принципов общения; - правильность описания принципов общения в профессиональной деятельности
3 8. источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	- правильность описания источников, причин, видов конфликта; - правильность описания способов разрешения конфликтов.

3. Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля³

Организация контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины «ОГСЭ.03 Психология общения»

Текущий контроль. Для того, чтобы провести опрос и повторение более эффективно, привлечь к работе всю группу, на каждом занятии активно используются разнообразные формы:

- опрос в виде собеседования проходит в традиционной форме «вопрос – ответ», он позволяет не только проконтролировать знание темы урока, но и развивать навыки свободного общения, правильной устной речи;

- тестовые задания разнообразных видов и форм, для выполнения которых привлекаются 6-10 человек;

Использование на одном занятии разных форм опроса позволяет проконтролировать усвоение материала и оценить знания темы урока всех обучающихся в группе.

Итоговый контроль.

Итоговый контроль по дисциплине проводится в форме дифференцированного зачета, для подготовки к которому обучающиеся знакомятся с итоговым тестом по дисциплине. Вопросы сгруппированы в 2 варианта, каждый вариант включает задания одинакового уровня сложности. Итоговый тест проводится на последнем занятии и рассчитана на 45 минут.

Наименование элемента умений или знаний	Формулировка темы по программе учебной дисциплины	Виды аттестации	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация

³ Формы контроля (расчетные, тестовые проектные задания, контрольная работа и т.д.)

31 32 33 У1 У2 34 35 36	Раздел 1. Психологические аспекты общения	ПР УО	Дифференциро- ванный зачет
У1 У2 37	Раздел 2 Деловое общение	УО, тест	
У1 У2 35 36 38	Раздел 3. Конфликты в деловом общении	УО, тест ПР	

Кодировка задания:

УО – устный опрос

ПР – практическая работа

4. Контрольно-оценочные материалы для оценки освоения умений и знаний в текущем контроле

4.1. Раздел 1. Психологические аспекты общения

Форма проведения: вопросы и задания

Цель: Обобщить и систематизировать знания и умения в области теоретических основ психологии общения.

Время на подготовку и выполнение: 40 мин.

Проверяемые результаты обучения У1, 31,2, 5,7 ОК1,2,4, 5,6,ПК3.1,3,5, 3.8, 4.3,

1. Понятие общения.
2. Общение как форма взаимодействия.
3. Функции общения.
4. Структура общения.
5. Средства общения.
6. Виды общения
7. Определение и понимание общения в различных теориях личности.
8. Значение общения для человека. Роль и интенсивность общения в современном обществе.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ.

1. Заполнить таблицу по результатам изученной темы:

Функции общения	Структура общения	Средства общения	Трудности общения

2. Проанализируйте возможности Вашего общения. Какую роль играет способность к общению в Вашей профессиональной деятельности?

3. Конформизм – это плохо или хорошо? Это естественно или искусственно?

Критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если: он при ответе демонстрирует глубокие знания по изученной теме, знание современной и научной литературы, свободно оперирует терминологией и учебным материалом, не опираясь на конспект. Ответ студента развёрнутый, лаконичный, грамотный, подтверждается фактами, примерами. Без затруднений даёт ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если: он при ответе демонстрирует твёрдые знания по изученной теме, знание основной, наиболее значимых литературных источников, оперирует терминологией и учебным материалом, редко обращается к тексту конспекта. Ответ на поставленный вопрос излагается систематизировано и последовательно, уверенно, но не выводы носят аргументированный и доказательный характер, соблюдает нормы литературного языка. Отвечает на дополнительные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если: он при ответе демонстрирует поверхностные знания по изученной теме, оперирует терминологией и учебным материалом только на основе текста конспекта. Ответ студента неразвёрнутый, не подтверждается фактами, примерами, наблюдается нарушение в последовательности изложения, отсутствуют выводы, допускаются нарушения норм литературного языка. Испытывает затруднения при ответе на дополнительные вопросы. Положительная оценка может быть поставлена при условии понимания студентом сущности основных категорий по рассматриваемому и дополнительным вопросам.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если: материал излагается непоследовательно, даже при опоре на текст конспекта, наблюдаются серьёзные пробелы в знаниях изученной темы, незнание основных литературных источников, серьёзные нарушения норм литературного языка. Не может ответить на дополнительные вопросы.

2. Форма проведения: тест

Цель: Обобщить и систематизировать знания и умения в области теоретических основ психологии общения.

Время на подготовку и выполнение: 40 мин.

Вариант 1.

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
1	Общение – это: А) сложный процесс взаимодействия людей, при котором происходит обмен опытом, информацией; Б) способность человека представить, как он воспринимается другим; В) уподобление себя другому человеку.	А	1
2	Коммуникативная сторона общения проявляется в: А) взаимном понимании и оценке людьми друг друга. Б) взаимном обмене не только знаниями, но и действиями; В) взаимном обмене информацией между партнерами;	В	1
3	Через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга проявляется: А) коммуникативная сторона общения; Б) интерактивная сторона общения; В) перцептивная сторона общения	В	1

4	Императивное общение – это: А) авторитарная форма воздействия на партнера; Б) контакты людей в группах или парах; В) общение через посредника.	А	1
5	Множественные связи и контакты незнакомых людей в обществе, а также общение с помощью СМИ называется: А) непосредственным общением; Б) массовым общением; В) диалогическим общением.	Б	1
6	Оказание воздействия на партнера по общению, когда достижение своих намерений осуществляется скрытно, - это основная цель: А) косвенного общения; Б) примитивного общения; В) манипулятивного общения.	В	1
7	Общение с помощью жестов, мимики, пантомимики – называется... А) вербальным; Б) невербальным; В) косвенным.	Б	1
8	В процессе формального общения... А) не учитываются индивидуальные особенности собеседника; Б) используются манипулятивные техники; В) учитываются индивидуальные особенности собеседника.	А	1
9	Партнерское деловое общение – это общение... субъектов. А) равнозначных; Б) равностатусных; В) равноправных.	В	1
10	Общение через посредника – основной признак: А) массового общения; Б) конструктивного общения; В) косвенного общения.	В	1
11	Именно в процессе развития человека и становления его как личности проявляется: А) прагматическая функция общения; Б) формирующая функция общения; В) функция подтверждения.	Б	1
12	Назовите сензитивный тип темперамента: А) холерик; Б) сангвиник; В) флегматик; Г) меланхолик.	Г	2
13	Назовите уравновешенные типы темперамента: А) холерик, сангвиник Б) сангвиник, флегматик В) флегматик, холерик Г) меланхолик, сангвиник.	Б	2

14	Энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству характеризует... А) холерика; Б) сангвиника; В) флегматика; Г) меланхолика.	А	2
15	1. Назовите пластичные типы темперамента: А) холерик, сангвиник; Б) холерик, флегматик; В) меланхолик, флегматик; Г) сангвиник, меланхолик.	А	2
16	2. Что из нижеперечисленного не наследуется и не является постоянным? А) темперамент; Б) характер.	Б	2
17	Основой характера является: А) воля; Б) эмоции; В) способности.	А	2
18	Индивидуально-психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной сфере и являются условием успешной работы в ней, характеризуют: А) темперамент; Б) способности; В) волю.	Б	2
19	Относительной устойчивостью и постоянством обладают: А) чувства; Б) эмоции.	А	2
20	Человек со своеобразным набором физических, физиологических, психологических и социальных качеств и свойств называется... А) гражданином; Б) индивидуальностью; В) личностью.	Б	2

Вариант 2

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
1	Деловое общение – это: А) оказание воздействия на партнера путем скрытых манипуляций; Б) общение, обеспечивающее успех какого-либо дела и создающее условия для сотрудничества людей; В) общение, связанное с использованием специальных средств и орудий.	А	1
2	Основная задача делового общения – А) получение достоверной информации; Б) отстаивание своей точки зрения; В) продуктивное сотрудничество.	В	1

3	<p>Какую функцию общения называют «диалогом с самим собой»?</p> <p>А) внутриличностную; Б) прагматическую; В) функцию поддержания межличностных отношений.</p>	А	1
4	<p>Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение.</p> <p>А) примитивное Б) закрытое В) ролевое Г) открытое</p>	Г	1
5	<p>Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект ...</p> <p>А) незавершенного действия Б) проекции В) новизны Г) ореола</p>	Г	1
6	<p>Форма познания другого человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств, называется ...</p> <p>А) рефлексия Б) аттракция В) гипноз Г) идентификация</p>	Б	1
7	<p>Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ...</p> <p>А) идентификации Б) эмпатии В) рефлексии Г) атрибуции</p>	А	1
8	<p>Постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...</p> <p>А) экспрессия Б) рефлексия В) эмпатия Г) аттракция</p>	В	1
9	<p>Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.</p> <p>А) эмоциональные Б) смысловые В) физические Г) культурные</p>	Б	1

10	Устойчивое объединение индивидуальных особенностей личности, связанных с динамическими, а не содержательными аспектами деятельности – это А) темперамент; Б) характер; В) воля; Г) эмоции	А	2
11	Черты личности: скромность ,самокритичность, эгоизм, характеризуют отношение личности: А) к другим людям Б) к деятельности В) к себе Г) к общественной и личной ответственности	В	2
12	Сильный, уравновешенный и подвижный тип нервной системы за П.И. Павловым характерен для: А) флегматика Б) сангвиника В) холерика Г) меланхолика	Б	2
13	Невысокий уровень психической активности, замедленность движений, быстрая утомляемость, высокая эмоциональная сензитивность свойственна... А) сангвинику Б) холерику В) флегматику Г) меланхолику	Г	2
14	Понятие об экстраверсии и интроверсии было разработано: А) З. Фрейдом Б) К. Юнгом В) А. Адлером Г) К. Роджерсом	Б	2
15	Возможно ли изменить тип темперамента? А) Да; Б) Нет; В) Нужно приложить много усилий; Г) Возможно, в раннем возрасте.	Б	2
16	Тип темперамента, что характеризуется вспыльчивостью и поспешностью в действиях, - это А) холерик Б) сангвиник В) флегматик В) меланхолик	А	2
17	Чувствительная реакция в ответ на силу внешнего воздействия является показателем... А) реактивности; Б) сензитивности; В) активности; Г) пластичности и ригидности.	Б	2

18	Аккуратность, бережливость и щедрость — это: А) черты, что проявляются по отношению к другим; Б) система отношений человека к самому себе; В) черты, характеризующие отношение личности к вещам; Г) черты, проявляющие отношение к деятельности.	В	2
19	Сильное и относительно кратковременное эмоциональное состояние, связанное с резким изменением важных для субъекта жизненных обстоятельств — это А) аффект; Б) страсть; В) чувство; В) настроение.	А	2
20	Основой характера является: А) воля; Б) эмоции; В) способности.	А	2

Критерии оценки:

90 – 100 %	«отлично»
80 – 89%	«хорошо»
70 – 79%	«удовлетворительно»
менее 70%	«не удовлетворительно»

4.2. Раздел 2 Деловое общение

Форма проведения: тест

Цель: Обобщить и систематизировать знания и умения в области прикладных аспектов психологии общения.

Время на подготовку и выполнение: 30 мин.

Вариант 1.

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
1	Этика – это: А) учение о морали, нравственности; Б) наука о психике и ее закономерностях; В) наука, изучающая взаимоотношения между людьми.	А	1
2	Деловое общение – это: А) формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личность собеседника; Б) когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект; В) когда учитывают особенности личности, характера, возраста, но интересы дела более значимы, чем личностные расхождения.	В	1
3	Основная задача делового общения – А) получение достоверной информации; Б) отстаивание своей точки зрения; В) продуктивное сотрудничество.	В	1

4	<p>Чем отличается эффективное деловое общение от неэффективного?</p> <p>А) эффективное несет большую смысловую нагрузку; Б) эффективное отличается четко поставленной целью; В) эффективное достигает поставленную цель.</p>	В	1
5	<p>Какие из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному деловому общению?</p> <p>А) стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь показать свою эрудицию; Б) в процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте; В) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли.</p>	А	1
6	<p>«Золотое правило» этики общения гласит:</p> <p>А) «нет лучшего собеседника, чем слушающий других»; Б) «относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам»; В) «в общении следует держаться так, чтобы друзей не делать врагами, а врагов друзьями».</p>	Б	1
7	<p>Нормы этикета требуют делать замечания человеку...</p> <p>А) оставшись один на один; Б) желательно при всех; В) не имеет значения.</p>	А	2
8	<p>Общение «по горизонтали» - это:</p> <p>А) общение между руководителем и подчиненным; Б) общение между людьми одного возраста; В) общение между коллегами.</p>	В	2
9	<p>"Язык телодвижений" - это:</p> <p>А) двигательная реакция человека на обстоятельства общения; Б) средство целенаправленного воздействия на собеседника; В) получение и передача информации с помощью жестов, поз, мимики.</p>	В	2
10	<p>Если на планерке выяснилось, что план не выполнен, то руководителю следует:</p> <p>А) попросить подчиненных внести свои предложения; Б) поставить их в известность о намеченных мерах по выправлению положения; В) уволить наиболее отстающих.</p>	Б	2
11	<p>Чтобы побудить человека сделать что-либо, необходимо прежде всего:</p> <p>А) создать условия для выполнения работы; Б) убедить его захотеть сделать это; В) проявить доброту и дружеский подход.</p>	А	2
12	<p>Руководитель, заметивший, что подчиненный выказывает то или иное стремление (например, активно стремится общаться с окружающими), должен:</p> <p>А) наказать его;</p>	В	2

	Б) поместить в условия, затрудняющие общение; В) поместить в условия, где подобное поведение входит в процесс работы.		
13	Скрытое внедрение в психику делового партнера установок, намерений, желаний, которые ему внутренне не присущи, характерно для... А) убеждающего делового общения; Б) манипулятивного делового общения; В) информационного делового общения.	Б	2
14	Партнерское деловое общение - это общение ... субъектов А) равнозначных; Б) равностатусных; В) равноправных.	В	2
15	Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники,... А) очень символична и зависит от многих факторов; Б) не имеет значения; В) зависит только от национальных особенностей.	А	2

Вариант 2.

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
1	Императивное общение – это: А) формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личность собеседника; Б) авторитарный стиль общения, здесь используются указания, приказы, распоряжения; В) когда учитывают особенности личности, характера, возраста, но интересы дела более значимы, чем личностные расхождения.	Б	1
2	Этика – это: А) учение о морали, нравственности; Б) наука о психике и ее закономерностях; В) наука, изучающая взаимоотношения между людьми.	А	1
3	Чем отличается эффективное деловое общение от неэффективного? А) эффективное несет большую смысловую нагрузку; Б) эффективное отличается четко поставленной целью; В) эффективное достигает поставленную цель.	В	1
4	«Золотое правило» этики общения гласит: А) «нет лучшего собеседника, чем слушающий других»; Б) «относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам»; В) «в общении следует держаться так, чтобы друзей не делать врагами, а врагов друзьями».	Б	1
5	Какие из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному деловому общению? А) стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь	А	1

	показать свою эрудицию; Б) в процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте; В) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли.		
6	Общение «по вертикали» - это: А) общение между руководителем и подчиненным; Б) общение между людьми одного возраста; В) общение между коллегами.	А	1
7	"Язык телодвижений" - это: А) двигательная реакция человека на обстоятельства общения; Б) средство целенаправленного воздействия на собеседника; В) получение и передача информации с помощью жестов, поз, мимики.	В	2
8	Если на планерке выяснилось, что план не выполнен, то руководителю следует: А) попросить подчиненных внести свои предложения; Б) поставить их в известность о намеченных мерах по выправлению положения; В) уволить наиболее отстающих.	Б	2
9	Чтобы побудить человека сделать что-либо, необходимо прежде всего: А) создать условия для выполнения работы; Б) убедить его захотеть сделать это; В) проявить доброту и дружеский подход.	А	2
10	Руководитель, заметивший, что подчиненный выказывает то или иное стремление (например, активно стремится общаться с окружающими), должен: А) наказать его; Б) поместить в условия, затрудняющие общение; В) поместить в условия, где подобное поведение входит в процесс работы.	В	2
11	Нормы этикета требуют делать замечания человеку... А) оставшись один на один; Б) желательно при всех; В) не имеет значения.	А	2
12	Партнерское деловое общение - это общение ... субъектов А) равнозначных; Б) равностатусных; В) равноправных.	В	2
13	Основная задача делового общения – А) получение достоверной информации; Б) отстаивание своей точки зрения; В) продуктивное сотрудничество.	В	2
14	Скрытое внедрение в психику делового партнера установок, намерений, желаний, которые ему внутренне не присущи, характерно для...	Б	2

	А) убеждающего делового общения; Б) манипулятивного делового общения; В) информационного делового общения.		
15	Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники, ... А) очень символична и зависит от многих факторов; Б) не имеет значения; В) зависит только от национальных особенностей.	А	2

Критерии оценки:

90 – 100 %	«отлично»
80 – 89%	«хорошо»
70 – 79%	«удовлетворительно»
менее 70%	«не удовлетворительно»

2. Форма проведения: тест

Цель: обобщить и систематизировать знания и умения в области теоретических основ психологии общения.

Время на подготовку и выполнение: 40 мин.

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
1	Общение – это: А) сложный процесс взаимодействия людей, при котором происходит обмен опытом, информацией; Б) способность человека представить, как он воспринимается другим; В) уподобление себя другому человеку.	А	1
2	Коммуникативная сторона общения проявляется в: А) взаимном понимании и оценке людьми друг друга. Б) взаимном обмене не только знаниями, но и действиями; В) взаимном обмене информацией между партнерами;	В	1
3	Через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга проявляется: А) коммуникативная сторона общения; Б) интерактивная сторона общения; В) перцептивная сторона общения	В	1
4	Императивное общение – это: А) авторитарная форма воздействия на партнера; Б) контакты людей в группах или парах; В) общение через посредника.	А	1
5	Множественные связи и контакты незнакомых людей в обществе, а также общение с помощью СМИ называется: А) непосредственным общением; Б) массовым общением; В) диалогическим общением.	Б	1

6	Оказание воздействия на партнера по общению, когда достижение своих намерений осуществляется скрытно, - это основная цель: А) косвенного общения; Б) примитивного общения; В) манипулятивного общения.	В	1
7	Общение с помощью жестов, мимики, пантомимики – называется... А) вербальным; Б) невербальным; В) косвенным.	Б	2
8	В процессе формального общения... А) не учитываются индивидуальные особенности собеседника; Б) используются манипулятивные техники; В) учитываются индивидуальные особенности собеседника.	А	2
9	Партнерское деловое общение – это общение... субъектов. А) равнозначных; Б) равностатусных; В) равноправных.	В	2
10	Общение через посредника – основной признак: А) массового общения; Б) конструктивного общения; В) косвенного общения.	В	2
11	Именно в процессе развития человека и становления его как личности проявляется: А) прагматическая функция общения; Б) формирующая функция общения; В) функция подтверждения.	Б	2
12	Назовите сензитивный тип темперамента: А) холерик; Б) сангвиник; В) флегматик; Г) меланхолик.	Г	2
13	Назовите уравновешенные типы темперамента: А) холерик, сангвиник Б) сангвиник, флегматик В) флегматик, холерик Г) меланхолик, сангвиник.	Б	2
14	Энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству характеризует... А) холерика; Б) сангвиника; В) флегматика; Г) меланхолика.	А	2
15	Назовите пластичные типы темперамента: А) холерик, сангвиник;	А	2

	Б) холерик, флегматик; В) меланхолик, флегматик; Г) сангвиник, меланхолик.		
16	Что из нижеперечисленного не наследуется и не является постоянным? А) темперамент; Б) характер.	Б	2
17	Основой характера является: А) воля; Б) эмоции; В) способности.	А	2
18	Индивидуально-психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной сфере и являются условием успешной работы в ней, характеризуют: А) темперамент; Б) способности; В) волю.	Б	2
19	Относительной устойчивостью и постоянством обладают: А) чувства; Б) эмоции.	А	2
20	Человек со своеобразным набором физических, физиологических, психологических и социальных качеств и свойств называется... А) гражданином; Б) индивидуальностью; В) личностью.	Б	2

Вариант 2

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
1	Деловое общение – это: А) оказание воздействия на партнера путем скрытых манипуляций; Б) общение, обеспечивающее успех какого-либо дела и создающее условия для сотрудничества людей; В) общение, связанное с использованием специальных средств и орудий.	А	1
2	Основная задача делового общения – А) получение достоверной информации; Б) отстаивание своей точки зрения; В) продуктивное сотрудничество.	В	1
3	Какую функцию общения называют «диалогом с самим собой»? А) внутриличностную; Б) прагматическую; В) функцию поддержания межличностных отношений.	А	1
4	Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение.	Г	1

	<p>А) примитивное Б) закрытое В) ролевое Г) открытое</p>		
5	<p>Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект ... А) незавершенного действия Б) проекции В) новизны Г) ореола</p>	Г	1
6	<p>Форма познания другого человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств, называется ... А) рефлексия Б) аттракция В) гипноз Г) идентификация</p>	Б	1
7	<p>Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ... А) идентификации Б) эмпатии В) рефлексии Г) атрибуции</p>	А	2
8	<p>Постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ... А) экспрессия Б) рефлексия В) эмпатия Г) аттракция</p>	В	2
9	<p>Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры. А) эмоциональные Б) смысловые В) физические Г) культурные</p>	Б	2
10	<p>Устойчивое объединение индивидуальных особенностей личности, связанных с динамическими, а не содержательными аспектами деятельности – это А) темперамент; Б) характер; В) воля; Г) эмоции</p>	А	2
11	<p>Черты личности: скромность, самокритичность, эгоизм, характеризуют отношение личности: А) к другим людям</p>	В	2

	Б) к деятельности В) к себе Г) к общественной и личной ответственности		
12	Сильный, уравновешенный и подвижный тип нервной системы за П.И. Павловым характерен для: А) флегматика Б) сангвиника В) холерика Г) меланхолика	Б	2
13	Невысокий уровень психической активности, замедленность движений, быстрая утомляемость, высокая эмоциональная сензитивность свойственна... А) сангвинику Б) холерику В) флегматику Г) меланхолику	Г	2
14	Понятие об экстраверсии и интроверсии было разработано: А) З. Фрейдом Б) К. Юнгом В) А. Адлером Г) К. Роджерсом	Б	2
15	Возможно ли изменить тип темперамента? А) Да; Б) Нет; В) Нужно приложить много усилий; Г) Возможно, в раннем возрасте.	Б	2
16	Тип темперамента, что характеризуется вспыльчивостью и поспешностью в действиях, - это А) холерик Б) сангвиник В) флегматик В) меланхолик	А	2
17	Чувствительная реакция в ответ на силу внешнего воздействия является показателем... А) реактивности; Б) сензитивности; В) активности; Г) пластичности и ригидности.	Б	2
18	Аккуратность, бережливость и щедрость — это: А) черты, что проявляются по отношению к другим; Б) система отношений человека к самому себе; В) черты, характеризующие отношение личности к вещам; Г) черты, проявляющие отношение к деятельности.	В	2
19	Сильное и относительно кратковременное эмоциональное состояние, связанное с резким изменением важных для субъекта жизненных обстоятельств — это А) аффект;	А	2

	Б) страсть; В) чувство; В) настроение.		
20	Основой характера является: А) воля; Б) эмоции; В) способности.	А	2

Критерии оценки:

90 – 100 %	«отлично»
80 – 89%	«хорошо»
70 – 79%	«удовлетворительно»
менее 70%	«не удовлетворительно»

4.3. Раздел 3. Конфликты в деловом общении

Форма проведения: устный опрос

Цель: обобщить и систематизировать знания и умения в области теоретических основ психологии общения.

Время на подготовку и выполнение: 40 мин.

1. Раскройте содержание понятия «конфликт».
2. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения?
3. Что запрещено в конфликте?
4. В чем причины возникновения конфликтов? Дайте их типологию.
5. Основные стадии протекания конфликта.
6. Что собой представляет карта конфликта?
7. Раскройте сущность каждой стратегии поведения в продуктивном конфликте.
8. Какие правила поведения в конфликтной ситуации вы можете взять себе на «вооружение»?
9. Охарактеризуйте основные стили поведения руководителя в конфликтной ситуации. Какой стиль поведения характерен для вас?
10. Расскажите об основных чертах поведения и типах конфликтной личности и путях разрешения конфликтов с ней.
11. Какие шаги по разрешению конфликта через сотрудничество существуют? Что требуется от каждого участника?
12. В чем причины возникновения конфликтов? Дайте их типологию.
13. Основные стадии протекания конфликта.
14. Что собой представляет карта конфликта?
15. Расскажите об основных чертах поведения и типах конфликтной личности и путях разрешения конфликтов с ней.
16. Сущность конфликтогенов, их типы. Понятие эскалации конфликтогенов.
18. Конструктивные и деструктивные конфликты.
19. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов.
20. В чем особенность межличностных способов разрешения конфликтов?

Критерии оценки:

1. Оценка «отлично» выставляется студенту, если:
 - в ходе собеседования студент ответил на все поставленные вопросы;
 - ответы полные, развернутые;
 - верно, сформулированы все необходимые определения;

- приведены примеры, иллюстрирующие верность суждений.

2. Оценка «хорошо» выставляется студенту, если:

- в ходе собеседования студент отвечает на 80 % всех вопросов, при этом все другие требования, предъявляемые к ответу на «отлично» выполнены в полной мере;
- в ходе собеседования студент отвечает на все вопросы, но одно из требований, предъявляемых к ответу на «отлично» не выполнено.

3. Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если:

- в ходе собеседования студент отвечает верно на 60 % всех вопросов;
- затрудняется привести примеры;
- определения сформулированы не точно.

4. Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не может ответить ни на один поставленный вопрос.

5. Структура контрольного задания

5.1 Тест к дифференцированному зачету по учебной дисциплине «Психология общения»

Цель: обобщить и систематизировать знания и умения в области теоретических и прикладных основ психологии общения

Время на подготовку и выполнение: 45 мин.

Вариант 1.

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
1	Какой науке отводится основополагающая роль в становлении конфликтологии? а) психологии б) медицине в) политологии г) все варианты верны	а	1
2	Конфликт – это: а) борьба мнений; б) спор, дискуссия по острой проблеме; в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;	в	1
3	Противоборство – это: а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу; б) столкновение интересов; в) нанесение взаимного ущерба; г) борьба мнений;	в	1
4	3. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются: а) наличие у них противоположных суждений или ... мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим; б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;	б	1

	в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;		
5	4. Конфликтная ситуация – это: а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия; б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними; в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений.	б	1
6	5. Причина конфликта – это: а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия; б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт; в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его.	в	1
7	7. Образ конфликтной ситуации – это: а) то, из-за чего возникает конфликт; б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта; в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;	б	1
8	Инцидент – это: а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта; б) истинная причина конфликта; в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;	а	1
9	9. Стороны конфликта – это: а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих; б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта; в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;	а	1
10	Тип конфликтогенов: приказание, угроза, замечание, критика, сарказм, насмешка? а) Стремление к превосходству; б) Проявление агрессии; в) Проявление эгоизма.	а	2
11	Если конфликт неизбежен, то необходимо: а) Уйти от конфликта. б) Направить его в нужное русло. в) Смягчить последствия конфликта.	б	2
12	В общем случае, развитие конфликта можно выделить в следующих этапах: а) Зарождение, развитие, спад. б) Возникновение, развитие, обострение, завершение.	в	2

	в) Зарождение, развитие, разрешение.		
13	Управление конфликтами – это: а) Снижение напряженности между конфликтующими. б) Целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих. в) Перевод его в рациональное русло, для желаемых целей.	в	2
14	Стратегии поведения руководителей в условиях конфликта: а) Соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление б) Компромисс; критика; борьба; избегание, приспособление; убеждение. в) Уступка; уход; сотрудничество; борьба; убеждение; консенсус; соглашение.	а	2
15	Руководителю лучше начать анализ конфликта с: а) Различий в характере конфликтующих; б) Фактических причин, вызвавших конфликт; в) Суждений окружающих;	б	2
16	Какие существуют способы управления конфликтной ситуацией. а) Структурные и межличностные. б) Конструктивные и деструктивные. в) Комплексные и межличностные.	а	2
17	Укажите основной позитивный метод разрешения конфликтов. а) Спор; б) Сопереживание; в) Переговоры.	в	2
18	Стиль разрешения конфликта, удовлетворяющий обе стороны? а) Сглаживание; б) Компромисса; в) Приспособление;	б	2
19	По последствиям конфликты бывают: а) Опасными и безопасными; б) Конструктивные и деструктивные; в) Кратковременные и долговременные;	б	2
20	Какие конфликты в организации являются самыми опасными и непредсказуемыми? а) Скрытые б) Горизонтальные в) Вертикальные	а	2

Вариант 2.

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
1	1. Конфликт – это..... А) столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьезное разногласие, острый спор. Б) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях. В) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти.	А	1

2	2. По сфере проявления конфликты бывают: А) конструктивные, деструктивные Б) социальные, экономические, политические, духовно-идеологические В) слабые, средние, сильные	Б	1
3	3. Под глобальными конфликтами понимают: А) конфликты между регионами Б) конфликты, связанные с природными катастрофами В) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации	В	1
4	4. - возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия. А) групповой конфликт Б) межличностный конфликт В) межгрупповой конфликт	Б	1
5	5. Внутриличностный конфликт – это А) это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой. Б) это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения. В) возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.	Б	1
6	6. Политические конфликты по сфере распространения конфликты бывают: А) экономические, социальные, культурные Б) слабые, средние, сильные В) внутривнутриполитические, внешнеполитические, межгосударственные	В	1
7	7. Состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством ее элементов – это..... А) межличностный конфликт Б) внутриличностный конфликт В) межгрупповой конфликт	Б	1
8	8. По способам разрешения конфликты бывают: А) разрушительные, компромиссные, кооперативные Б) пассивные, активные В) силовые, мирные	А	1
9	9. Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов. А) межличностный конфликт Б) внутригрупповой конфликт В) внутриличностный конфликт	Б	1
10	10. Термин, который характеризует противоборство, в котором участвует часть персонала, рабочих или служащих конкретного крупного предприятия либо конкретного региона. А) локальный конфликт Б) эмоциональный конфликт	А	2

	В) административный конфликт		
11	11. Конфликт, в котором принимают участие много сторон. А) расширенный Б) масштабный В) мультиполярный	В	2
12	12. Термин, характеризующий массовое собрание людей, с целью урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов. А) митинг Б) совещание В) заседание	А	2
13	13. Разновидность конфликтов, которые можно отнести к внешнеполитическим. А) классовые Б) межгосударственные В) межличностные	Б	2
14	14. По силе воздействия конфликты бывают: А) затяжные, постоянные Б) сильные, слабые В) деструктивные, конструктивные	Б	2
15	15. Две основные функции конфликта: А) функция социализации, защитная функция Б) конструктивная функция, деструктивная функция В) регулятивная функция, интегративная функция	Б	2
16	16. Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда. А) противоречие Б) коллективный трудовой спор В) межличностный конфликт	Б	2
17	17. Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, склонность к уступкам в оценках и суждениях, непоследовательность. А) деструктивная модель поведения Б) продуктивная модель поведения В) конформистская модель поведения	В	2
18	18. Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и устранение проблемы. А) принятие соглашения Б) разрешение конфликта В) уклонение	Б	2
19	19. Процесс противоборства субъектов права с целью изменения своего статуса и юридического состояния. А) правовой конфликт Б) классовый конфликт В) социальный конфликт	А	2

20	20. Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту. А) конфликтоген Б) конфликтная ситуация В) спор	А	2
----	---	---	---

6.3. Перечень объектов контроля и оценки

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Формы и методы оценки</i>
<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - взаимосвязь 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. 	<p>Полнота ответов, точность формулировок. Не менее 70% правильных ответов. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок. адекватность применения профессиональной терминологии Полнота и правильность ответов</p>	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none"> - письменного/устного опроса; - тестирования; - оценки результатов самостоятельной работы (сообщений, подготовки презентации). <p>Промежуточная аттестация Дифференцированного зачета</p>
<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 	<p>Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок. - адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. - точность оценки ситуаций с точки зрения конфликтологии и этики делового общения; - рациональность действий и т.д. Правильное выполнение заданий в полном объеме</p>	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - защита отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы; - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий в процессе практических занятий. <p>Промежуточная аттестация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка выполнения практических заданий.

Устный ответ

Оценка "5" ставится, если студент:

1. Показывает глубокое и полное знание и понимание всего объема программного материала; полное понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей.
2. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщения, выводы. Устанавливать

междисциплинарные (на основе ранее приобретенных знаний) и внутридисциплинарные связи, творчески применять полученные знания в незнакомой ситуации. Последовательно, чётко, связно, обоснованно и безошибочно излагать учебный материал; давать ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; делать собственные выводы; формулировать точное определение и истолкование основных понятий, законов, теорий; при ответе не повторять дословно текст учебника; излагать материал литературным языком; правильно и обстоятельно отвечать на дополнительные вопросы учителя. Самостоятельно и рационально использовать наглядные пособия, справочные материалы, учебник, дополнительную литературу, первоисточники; применять систему условных обозначений при ведении записей, сопровождающих ответ; использование для доказательства выводов из наблюдений и опытов;

3. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне; допускает не более одного недочёта, который легко исправляет по требованию учителя; имеет необходимые навыки работы с таблицами, схемами и графиками, сопутствующими ответу; записи, сопровождающие ответ, соответствуют требованиям.

4. Свободно оперирует психологическими категориями и понятиями.

Оценка "4" ставится, если студент:

1. Показывает знания всего изученного программного материала. Дает полный и правильный ответ на основе изученных теорий; незначительные ошибки и недочёты при воспроизведении изученного материала, определения понятий дал неполные, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях из наблюдений и опытов; материал излагает в определенной логической последовательности, при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно при требовании или при небольшой помощи преподавателя; в основном усвоил учебный материал; подтверждает ответ конкретными примерами; правильно отвечает на дополнительные вопросы учителя.

2. Умеет самостоятельно выделять главные положения в изученном материале; на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутрипредметные связи. Применять полученные знания на практике в видоизменённой ситуации, соблюдать основные правила культуры устной речи и сопровождающей письменной, использовать научные термины.

3. В основном правильно даны определения понятий и использованы научные термины.

4. Ответ самостоятельный;

5. Определения понятий неполные, допущены незначительные нарушения последовательности изложения, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях;

6. Связное и последовательное изложение; при помощи наводящих вопросов учителя восполняются сделанные пропуски;

7. Понимание основных психологических понятий.

8. При решении ситуационных задач сделаны второстепенные ошибки.

Оценка "3" ставится, если студент:

1. Усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала;

2. Материал излагает несистематизированно, фрагментарно, не всегда последовательно;

3. Показывает недостаточную сформированность отдельных знаний и умений; выводы и обобщения аргументирует слабо, допускает в них ошибки.

4. Допустил ошибки и неточности в использовании научной терминологии, определения понятий дал недостаточно четкие.

5. Не использовал в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, фактов, опытов или допустил ошибки при их изложении;

6. Испытывает затруднения в применении знаний, необходимых для решения задач различных типов, при объяснении конкретных явлений на основе теорий и законов, или в подтверждении конкретных примеров практического применения теорий;

7. Отвечает неполно на вопросы (упуская и основное), или воспроизводит содержание текста учебника, но недостаточно понимает отдельные положения, имеющие важное значение в этом тексте;

8. Обнаруживает недостаточное понимание отдельных положений при воспроизведении текста учебника (записей, первоисточников) или отвечает неполно на вопросы учителя, допуская одну-две грубые ошибки

Оценка "2" ставится, если студент:

1. Не усвоил и не раскрыл основное содержание материала;

2. Не делает выводов и обобщений.

3. Не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов;

4. Имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов и задач по образцу;

5. При ответе (на один вопрос) допускает более двух грубых ошибок, которые не может исправить даже при помощи преподавателя.

6. Не может ответить ни на один из поставленных вопросов;

7. Полностью не усвоил материал.

Примечание. По окончании устного ответа учащегося педагогом даётся краткий анализ ответа, объявляется мотивированная оценка. Возможно привлечение других учащихся для анализа ответа, самоанализ, предложение оценки.

Оценка за тест

За правильный ответ на вопрос выставляется положительная оценка – 1 балл.

За неправильный ответ на вопрос выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 - 100	5	отлично
80- 89	4	хорошо
70- 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Итогом зачета является однозначное решение: «освоен / не освоен».

6. Перечень материалов, оборудования и информационных источников

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя;

- учебно-наглядные пособия по дисциплине «Психология общения». Технические средства обучения:

- интерактивная доска с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор.

Основные источники:

1. Белякова Е. Г. Психология: учебник и практикум для СПО. – М., 2016, 263 с.

2. Бодалев А.А. Психология общения: М.: Издательство «Институт практической психологии», - Воронеж: «МОДЭК», 2015. - 320с.

3. Зарецкая И. И. Основы этики и психологии делового общения. – М., 2013

4. Столяренко Л. Д. Психология общения: учебник – Ростов н/Д, 2016. – 317с.

Дополнительные источники:

1. Бороздина Г. В., Кормнова Н. А. Психология общения. – М., 2014
2. Быков А.К. Методы активного социально-психологического обучения: учебное пособие. – М.: ТЦ Сфера, 2015. - 160с.
3. Деловая культура и психология общения: Учебник для нач. проф. образования/Г.М.Шеламова. – М.: «академия», 2013. – 192 с.
4. Корягина Н. А., Антонова Н. В., Овсянникова С. В. Психология общения. Учебник и практикум для СПО. – М., 2015
5. Панфилова А. П. Психология общения. — М., «Академия», 2013г.
6. Социальная психология / П.С.Самыгин, С.И.Самыгин, Е.П.Ларькова. – Ростов н/Д:Фен

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 303540294533635982749676679132712847518854643065

Владелец Аскендерова Джамиля Букаровна

Действителен с 11.03.2025 по 11.03.2026