



Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе  
Санкт-Петербургское государственное бюджетное  
профессиональное образовательное учреждение  
«Академия промышленных технологий»

УТВЕРЖДАЮ  
Заместитель директора по учебно-  
методической работе  
*Г. В. Поликарпова*  
«08» февраля 2023 г.



**Фонд оценочных средств по учебной дисциплине  
СГЦ.09 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

для специальности  
среднего профессионального образования

**27.02.07 Управление качеством продукции,  
процессов и услуг (по отраслям)**

Квалификация – Техник

Регистрационный номер ФОС/УК-9/23

Санкт-Петербург  
2023

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 27.02.07 - Управление качеством продукции, процессов и услуг (по отраслям), утвержденного Приказом Министерства образования и науки от 14.04.2022 г. №234, примерной основной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования 27.02.07 - Управление качеством продукции, процессов и услуг (по отраслям), примерной программы дисциплины «Психология общения».

**Организация-разработчик:**

Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Академия промышленных технологий»

**Разработчики:**

Ермакова И.Ю., преподаватель социально-гуманитарных дисциплин  
Михайлова Н.П., преподаватель социально-гуманитарных дисциплин

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине рассмотрен на заседании учебно-цикловой комиссии общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

Рабочая программа соответствует требованиям к содержанию, структуре, оформлению.

Протокол № 3 от 08.февраля.2022.

Председатель УЦК Черман О.Ю. Черман О.Ю.

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине одобрен на заседании педагогического совета Академии и рекомендован к использованию в учебном процессе.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1</b>	<b>ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ .....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>10</b>
<b>3.1</b>	<b>ФОРМЫ И МЕТОДЫ ОЦЕНИВАНИЯ .....</b>	<b>10</b>
<b>3.2</b>	<b>ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ .....</b>	<b>17</b>
<b>4</b>	<b>ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ .....</b>	<b>26</b>

## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

В результате освоения учебной дисциплины СГЦ.09 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ обучающийся должен обладать следующими умениями, знаниями, общими компетенциями, предусмотренными ФГОС СПО по специальности «Управление качеством продукции, процессов и услуг (по отраслям)» для базового вида подготовки специалистов среднего звена среднего профессионального образования.

Объектами контроля и оценки являются умения, знания, общие компетенции:

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения <sup>1</sup>
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<b>Умения:</b> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
		<b>Знания:</b> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности <b>Знания:</b> психологические основы деятельности

<sup>1</sup>Приведенные знания и умения имеют рекомендательный характер и могут быть скорректированы в зависимости от профессии (специальности).

		коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p><b>Умения:</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p><b>Знания:</b> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений</p>
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p><b>Умения:</b> соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по <i>профессии (специальности)</i> осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона.</p> <p><b>Знания:</b> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения; принципы бережливого производства; основные направления изменения климатических условий региона.</p>
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p><b>Умения:</b> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> <p><b>Знания:</b> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является **дифференцированный зачет.**

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих и профессиональных компетенций:

Результаты обучения: умения, знания, общие и профессиональные компетенции	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
<b>Умения:</b>		
У1 – применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Применение различных техник и приемов эффективного общения в проф. деятельности. Определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно находить информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы в профессиональной деятельности.	Оценка — работы — на практическом — занятии; устного — опроса; тестирования; самостоятельная работа
У2 – использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Оценивание — результатов — и последствий — своих — действий самостоятельно — или — с посторонней помощью	практическое занятие; подготовка — презентации (доклада, реферата)
<b>Знания:</b>		
З1 – взаимосвязь общения и деятельности	Умение — организовывать — работу коллектива — и — команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	-оценка работы на практических занятиях; тестирования; самостоятельных работ; ответов на контрольные вопросы
З2 – цели, функции, виды и уровни общения	Воспроизведение основных целей, функций, видов, уровней общения, проблем в профессиональном и/или социальном контексте	оценка — тестирования; самостоятельных работ; ответов на контрольные вопросы
З3 – роли и ролевые ожидания в общении;	Воспроизведение знаний о роли и ролевых ожиданиях в общении; Умение — сравнивать, — обобщать, приводить — примеры, — давать оценку ролевым установкам	оценка — практических занятий; — тестирования; самостоятельных — работ; ответов — на — контрольные вопросы
З4 – виды социальных взаимодействий	Воспроизведение — видов социальных — взаимодействий — в	оценка — тестирования; самостоятельных работ

	ходе общения	
35 — механизмы взаимопонимания в общении;	Определение механизмов взаимопонимания в ходе общения, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности	оценка тестирования, самостоятельных работ
36 — техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Применение современной научной профессиональной терминологии; определение и выстраивание траектории профессионального развития и самообразования	оценка практических занятий, тестирования, самостоятельных работ, ответов на контрольные вопросы
37 — этические принципы общения;	Использование «золотого правила»: «Никогда не допускать по отношению к другому человеку таких поступков, каких бы не желал видеть по отношению к себе».	оценка практических занятий, самостоятельных работ, ответов на контрольные вопросы
38 — источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Определение механизмов взаимопонимания в ходе общения, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности	оценка практических занятий, тестирования, самостоятельных работ, ответов на контрольные вопросы
<b>Общие компетенции:</b>		
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;	Определение основных видов деятельности на рабочем месте и проявление интереса	оценка тестирования, самостоятельных работ, ответов на контрольные вопросы
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Определение механизмов взаимопонимания в ходе общения, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности	оценка практических занятий, тестирования, самостоятельных работ, ответов на контрольные вопросы
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умение осуществлять устную и письменную коммуникацию на русском языке с учетом особенностей социального и культурного контекста;	оценка тестирования, самостоятельных работ, ответов на контрольные вопросы

### 3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1 ФОРМЫ И МЕТОДЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОГС СПО по дисциплине СГЦ.09 Психология общения, направленные на формирование общих компетенций.

Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по разделам и темам:

Элементы учебной дисциплины	Формы и методы контроля			
	Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые У, З, ОК, ПК	Форма контроля	Проверяемые У, З, ОК, ПК
<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>			Дифференцированный зачет	У1, У2, З1, З2, З3, З4, З5, З6, З7, З8, ОК 03, ОК4, ОК05
Тема 1.1. Психология общения как учебная дисциплина	У	У1, З1, З7, ОК 03-05		
<b>Раздел 2. Психология общения</b>				
Тема 2.1. Общение — основа человеческого бытия	У Э	У1, З1, З2, З6, ОК 03-05		
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	У П	У1, У2, З2, З3, ОК 03-05		
Тема 2.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	УК	У1, У2, З1, З4, ОК 03-05		
Тема 2.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	П	У1, У2, З1, З2, З4, ОК 03-05		
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	У П	У1, У2, З1, З2, З4, З8, ОК 03-05		
<b>Раздел 3. Конфликты и способы их</b>				



<b>предупреждения и разрешения</b>				
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	У Н	У1, У2, 31, 34, 35, 36, ОК 03-05		
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Э	У1, У2, 31-6, ОК 03-05		
<b>Раздел 4. Этические формы общения</b>				
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	У Н	У1, У2, 31, 34, 35, 38 ОК 03-05		

### 3.2 ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

#### УСТНЫЙ ОПРОС ПО РАЗДЕЛУ 2 « Психология общения».

##### 1. Описание

Устный опрос проводится с целью контроля усвоенных умений и знаний и последующего анализа типичных ошибок и затруднений обучающихся в конце изучения раздела.

На выполнение опроса отводится 20-25 минут.

При работе обучающийся может использовать следующие источники:

1. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ.ред Г.В. Бороздиной. - М.: Издательство Юрайт, 2017.- 463 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс.- Режим доступа. - [www.biblio-online.ru/viewer/3102750FD246-47CE-AC5E-1701A11BFD1EB#](http://www.biblio-online.ru/viewer/3102750FD246-47CE-AC5E-1701A11BFD1EB#)
2. Лавриненко, В.Н. Психология делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова. - М.: Издательство Юрайт, 2017.-350 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс.- Режим доступа. - [www.biblio-online.ru/viewer/9E617044-16A4-4D1B-AD8D-5100B0E67567#3](http://www.biblio-online.ru/viewer/9E617044-16A4-4D1B-AD8D-5100B0E67567#3).
3. Панфилова, А.П. Психология общения: учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования / А. П. Панфилова. - М.: «Академия», 2013. - 368 с.
4. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г.М. Шеламова. – М.: Академия, 2014. – 192 с.
5. Конспект.

##### **Вопросы для устного опроса.**

1. Что такое общение, какие существуют виды общения?
2. Назовите виды и функции общения.
3. Дайте определение понятия «Социальная роль».
4. Назовите психологические особенности ведения деловых дискуссий.
5. Назовите основные механизмы восприятия и понимания, дайте их характеристику.
6. Что такое вербальные и невербальные средства коммуникации? Назовите основные знаковые системы невербальной коммуникации.
7. Какие барьеры существуют в процессе коммуникации? Дайте их характеристику.
8. Назовите три стороны общения и охарактеризуйте их.

##### **Вариант 1**

1. Назовите три стороны общения и охарактеризуйте их.
2. Дайте определение понятия «Социальная роль».

##### **Вариант 2**

1. Назовите виды и функции общения.

2. Какие барьеры существуют в процессе коммуникации? Дайте их характеристику

### **Вариант 3**

1. Назовите психологические особенности ведения деловых дискуссий.
2. Что такое вербальные и невербальные средства коммуникации? Назовите основные знаковые системы невербальной коммуникации.

### **Вариант 4**

1. Что такое общение, какие существуют виды общения?
2. Назовите основные механизмы восприятия и понимания, дайте их характеристику

## **3. Критерии оценки устных ответов**

**Оценка «5» «отлично»** - студент показывает полные и глубокие знания программного материала, логично и аргументировано отвечает на поставленный вопрос, а также дополнительные вопросы, показывает высокий уровень теоретических знаний.

**Оценка «4» «хорошо»** - студент показывает глубокие знания программного материала, грамотно его излагает, достаточно полно отвечает на поставленный вопрос и дополнительные вопросы, умело формулирует выводы. В тоже время при ответе допускает несущественные погрешности.

**Оценка «3» «удовлетворительно»** - студент показывает достаточные, но не глубокие знания программного материала; при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. Для получения правильного ответа требуется уточняющие вопросы.

**Оценка «2» «неудовлетворительно»** - Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками.

## **ПИСЬМЕННЫЙ ОПРОС ПО ТЕМЕ 4.1. «Общие сведения об этической культуре».**

### **1. Описание**

Письменный опрос проводится с целью контроля усвоенных умений и знаний и последующего анализа типичных ошибок и затруднений обучающихся в конце изучения темы.

На выполнение опроса отводится 30-35 минут.

При работе обучающийся может использовать следующие источники:

1. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ.ред Г.В. Бороздиной. - М.: Издательство Юрайт, 2017.- 463 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс.- Режим доступа. - [www.biblio-online.ru/viewer/3102750FD246-47CE-AC5E-1701A11BFD1EB#](http://www.biblio-online.ru/viewer/3102750FD246-47CE-AC5E-1701A11BFD1EB#)
2. Лавриненко, В.Н. Психология делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова. - М.:

Издательство Юрайт, 2017.-350 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс.-  
Режим доступа. - [www.biblio-online.ru/viewer/9E617044-16A4-4D1B-AD8D-5100B0E67567#3](http://www.biblio-online.ru/viewer/9E617044-16A4-4D1B-AD8D-5100B0E67567#3).

3. Панфилова, А.П. Психология общения: учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования / А. П. Панфилова. — М.: «Академия», 2013. — 368 с.

4. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г.М. Шеламова. – М.: Академия, 2014. – 192 с.

5. Конспект.

### **Вопросы.**

1. Дайте определение понятий «этика», «общение».
2. Дайте определение понятий «деловое общение», «этика делового общения».
3. Каковы нравственные эталоны и образцы поведения?
4. Назовите основные принципы этики делового общения «сверху-вниз» (между руководителем и подчиненным).
5. Назовите основные принципы этики делового общения «по горизонтали» (между коллегами).
6. Каковы речевые и психологические правила делового общения?
7. Этика и мораль. В чем их различие?
8. В чем специфика делового общения и этики делового общения?

### **Вариант 1**

1. Дайте определение понятий «этика», «общение».
2. Каковы речевые и психологические правила делового общения?

### **Вариант 2**

1. Дайте определение понятий «деловое общение», «этика делового общения»
2. Назовите основные принципы этики делового общения «по горизонтали» (между коллегами).

### **Вариант 3**

1. Каковы нравственные эталоны и образцы поведения?
2. В чем специфика делового общения и этики делового общения?

### **Вариант 4**

1. Назовите основные принципы этики делового общения «сверху-вниз» (между руководителем и подчиненным).
2. Этика и мораль. В чем их различие?

### **3. Критерии оценки письменных ответов**

**5» «отлично»** - в работе дан полный, развернутый ответ на поставленные вопросы. Изложение знаний в письменной форме полное, системное в соответствии с требованиями учебной программы. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком в терминах науки.

**«4» «хорошо»** - в работе дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки. Имеющиеся у обучающегося знания соответствуют минимальному объему содержания предметной подготовки. Изложение знаний в письменной форме полное, системное в соответствии с требованиями учебной программы. Возможны несущественные ошибки в формулировках. Ответ логичен, изложен литературным языком в терминах науки.

**«3» «удовлетворительно»** - дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Оформление требует поправок, коррекции.

**«2» «неудовлетворительно»** - дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Изложение неграмотно, возможны существенные ошибки. Отсутствует интерес, стремление к добросовестному и качественному выполнению учебных заданий.

## **ТЕСТЫ.**

### **1. Описание.**

Тесты проводятся с целью контроля усвоенных умений, знаний и последующего анализа типичных ошибок (затруднений) обучающихся в конце изучения раздела/темы.

На выполнение теста отводится 30 минут.

При работе обучающийся может использовать следующие источники:

1. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ.ред Г.В. Бороздиной. - М.: Издательство Юрайт, 2017.- 463 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс.- Режим доступа. - [www.biblio-online.ru/viewer/3102750FD246-47CE-AC5E-1701A11BFD1EB#](http://www.biblio-online.ru/viewer/3102750FD246-47CE-AC5E-1701A11BFD1EB#)
2. Лавриненко, В.Н. Психология делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова. - М.: Издательство Юрайт, 2017.-350 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс.- Режим доступа. - [www.biblio-online.ru/viewer/9E617044-16A4-4D1B-AD8D-5100B0E67567#3](http://www.biblio-online.ru/viewer/9E617044-16A4-4D1B-AD8D-5100B0E67567#3).
3. Панфилова, А.П. Психология общения: учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования / А. П. Панфилова. — М.: «Академия», 2013. — 368 с.
4. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г.М. Шеламова. – М.: Академия, 2014. – 192 с.
5. Конспект.

### **Тестовые вопросы. Раздел 2 «Психология общения».**

## I вариант.

### 1. Процесс, который называется общением:

- а) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации
- б) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга +
- в) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям

### 2. Паралингвистикой называют:

- а) система вокализации +
- б) организация пространства и времени коммуникативного процесса
- в) визуальный контакт

### 3. 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 +

### 4. Как называется общение, которое имеет своей целью извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман и пр.):

- а) манипулятивное +
- б) светское
- в) деловое

### 5. Прямым общением называют:

- а) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения
- б) включение в процесс общения “дополнительного” участника как посредника, через которого происходит передача информации
- в) естественный контакт “лицом к лицу” при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому +

### 6. При каком стиле общения оба участника чувствуют себя личностью:

- а) авторитарный
- б) демократический +
- в) индивидуальный

### 7. Массовое общение подразумевает:

- а) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга
- б) непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников
- в) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации +

### 8. По содержанию общение делят:

- а) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное +
- б) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное
- в) биологическое, социальное

### 9. Что понимается под “такесикой”:

- а) процесс передачи вербальной информации
- б) прикосновение людей друг к другу во время общения +
- в) визуальный контакт

**10. Коммуникативной стороной общения называют:**

- а) обмен информацией +
- б) восприятия друг друга
- в) взаимодействие

**11. Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:**

- а) качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком
- б) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи
- в) жесты, мимику, пантомимику +

**12. Форма познания иного человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств, называется:**

- а) аттракция +
- б) идентификация
- в) рефлексия

**13. 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 +

**14. Какой из стилей общения позволяет одному участнику главенствовать и принимать все решения:**

- а) либеральный
- б) авторитарный +
- в) демократический

**15. Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу:**

- а) эмоциональные барьеры
- б) культурные барьеры
- в) смысловые барьеры +

**16. Назовите уровень, на котором осуществляется общение, когда один из партнеров подавляет другого:**

- а) примитивный +
- б) деловой
- в) манипулятивный

**17. Стилистический барьер общения возникает:**

- а) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору
- б) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения +
- в) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений

**18. Как мы называем упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций:**

- а) пренебрежение фактами
- б) предвзятые представления
- в) стереотипы +

**19. Как мы называем особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:**

- а) идентификация
- б) эмпатия +
- в) рефлексия

**20. Невербальной коммуникацией называется:**

- а) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха,

наконец, сам темп речи

б) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов

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

## **II вариант.**

### **1. Какие качества отличают манипулятора:**

а) лживость

б) примитивность чувств

в) недоверие к себе и другим

г) все ответы верны +

### **2. Что является особенностью невербального общения:**

а) отсутствие возможности подделать эти импульсы

б) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания

в) оба ответа правильны +

### **3. Как называется осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией:**

а) конформность +

б) психическое заражение

в) подражание

### **4. Косвенное общение характеризуется:**

а) неполным психологическим контактом при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения

б) включением в процесс общения “дополнительного” участника как посредника, через которого происходит передача информации +

в) осуществлением общения с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.п.

### **5. Что относится к неречевому общению:**

а) взгляд +

б) телефонный разговор

в) чтение стихотворения вслух

### **6. Данному определению: “вид деятельности, в ходе которого происходит взаимный обмен информацией между участниками”, наиболее соответствует термин:**

а) познание

б) обычай

в) общение +

### **7. Что является самой главной целью общения:**

а) общение ради общения +

б) достижение профессиональных успехов

в) соблюдение правил этикета

### **8. Выберите ситуацию, не связанную с общением:**

а) Ученики приветствовали учителя

б) в письме был “смайлик” +

в) Соня ответила на телефонный звонок

### **9. Что из предложенного является обязательным признаком любых форм общения:**

а) постановка цели

б) речь

в) передача информации +

### **10. Нужно правильно закончить предложение: “Человек может передать свои чувства...”:**

а) не только словами, но и движениями +



б) не используя никаких средств общения

в) исключительно с помощью речи

**11. Что свойственно манипуляторному стилю общения?**

а) имеет тайный характер намерений;

б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка; +

в) предполагает ясность внутренних приоритетов;

г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами.

**12. Определите форму, при которой осуществляется деловое общение:**

а) оперативка

б) переговоры+

в) брифинг

г) совещания+

д) беседа+

е) видеоконференция

**13. Выберите этапы делового общения:**

а) установление контакта

б) выявление мотивов общения

в) взаимодействие

г) завершение общения

д) все варианты верны+

**14. Какова цель общения?**

а) В обращении к человеку по любой причине+

б) В обращении к человеку по определённой причине

в) В обращении только к знакомому человеку

г) В обращении к человеку ради знакомства

**15. Содержание общения:**

а) Информация известная только одному человеку

б) Информация со скрытым смыслом

в) Информация, переходящая от одного человека к другому+

г) Информация, содержащая намёк

**16. Определите, какие бывают стороны общения:**

а) Коммуникативные+

б) Комментирующие

в) Коммерческие

г) Компромиссные

**17. Интерактивное общение заключается в:**

а) словесной передаче информации

б) письменной форме

в) жестикуляции

г) словесной, подкреплённой действиями+

**18. Перцептивное общение:**

а) Общение в узком кругу

б) Общение между незнакомыми людьми

в) Особое восприятие собеседника+

г) Общение на расстоянии

**19. Процесс общения заключается в:**

а) налаживании связей между различными регионами

б) приобретении навыков для ведения бизнеса

в) установлении контакта между человеком и животным

г) налаживании контактов между отдельно взятыми людьми+

## 20. В этом возрасте происходит разделение общения на личностное и деловое.

- а) В возрасте от 8 месяцев до 2 лет
- б) В возрасте от 2 до 7 лет
- в) В школьном возрасте+
- г) В зрелом возрасте

### Эталоны ответов.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1 вар.	б	а	в	а	в	б	в	а	б	а	в	А	в	б	в	а	б	в	б	в
2 вар.	г	в	а	б	а	в	а	б	в	а	б	бгд	д	а	в	а	г	в	г	в

## 4. Критерии оценки

Оценка	Количество верных ответов
«5» - отлично	Выполнено 91-100 % заданий
«4» - хорошо	Выполнено 76-90% заданий
«3» - удовлетворительно	Выполнено 61-75 % заданий
«2» - неудовлетворительно	Выполнено не более 60% заданий

## САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

### Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

#### 1. Описание

Внеаудиторная самостоятельная работа по данному разделу включает работу по самостоятельному изучению обучающимися ряда вопросов, выполнения домашних заданий, подготовку к практическим занятиям.

На самостоятельное изучение представленных ниже вопросов и выполнение заданий отводится 90 минут.

Для формирования результатов обучения необходимо следующая литература:

1. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ.ред Г.В. Бороздиной. - М.: Издательство Юрайт, 2017.- 463 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс.- Режим доступа. - [www.biblio-online.ru/viewer/3102750FD246-47CE-AC5E-1701A11BFD1EB#](http://www.biblio-online.ru/viewer/3102750FD246-47CE-AC5E-1701A11BFD1EB#)
2. Лавриненко, В.Н. Психология делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова. - М.: Издательство Юрайт, 2017.-350 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс.- Режим доступа. - [www.biblio-online.ru/viewer/9E617044-16A4-4D1B-AD8D-5100B0E67567#3](http://www.biblio-online.ru/viewer/9E617044-16A4-4D1B-AD8D-5100B0E67567#3).
3. Панфилова, А.П. Психология общения: учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования / А. П. Панфилова. — М.: «Академия», 2013. — 368 с.

4. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г.М. Шеламова. – М.: Академия, 2014. – 192 с.
5. Конспект.

## **2. Вопросы для самостоятельного изучения**

1. Вспомните и проанализируйте сказки, художественные произведения (литература, кинофильмы), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах
2. Определите роль руководителя в разрешении конфликтов.
3. Роль негативных эмоций в общении человека
4. Толерантное поведение приходит на смену конфликтам.

## **3. Задания для самостоятельной работы**

Самостоятельная работа выполняется в виде презентаций, докладов, рефератов.

## **4. Формы отчетности результатов самостоятельной работы**

Самостоятельная работа выполняется в виде презентаций, докладов, рефератов.

## **5. Критерии оценки самостоятельной работы**

**5» «отлично»** - в самостоятельной работе дан полный, развернутый ответ на поставленные вопросы. Изложение знаний в письменной форме полное, системное в соответствии с требованиями учебной программы. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком в терминах науки.

**«4» «хорошо»** - в самостоятельной работе дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки. Имеющиеся у обучающегося знания соответствуют минимальному объему содержания предметной подготовки. Изложение знаний в письменной форме полное, системное в соответствии с требованиями учебной программы. Возможны несущественные ошибки в формулировках. Ответ логичен, изложен литературным языком в терминах науки.

**«3» «удовлетворительно»** - дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Оформление требует поправок, коррекции.

**«2» «неудовлетворительно»** - дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Изложение неграмотно, возможны существенные ошибки. Отсутствует интерес, стремление к добросовестному и качественному выполнению учебных заданий.

## КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА по 2, 3, 4 разделам.

### 1. Описание

Контрольная работа проводится с целью контроля усвоенных умений, знаний и последующего анализа типичных ошибок (затруднений) обучающихся в конце изучения 2,3,4 разделов рабочей программы.

Письменная контрольная работа включает 6 вариантов заданий. Задания дифференцируются по уровню сложности. Варианты письменной контрольной работы равноценны по трудности, одинаковы по структуре, параллельны по расположению заданий: под одним и тем же порядковым номером во всех вариантах письменной проверочной работы находится задание, проверяющее один и тот же элемент содержания.

На выполнение контрольной работы отводится 45 минут.

При работе обучающийся может использовать следующие источники:

1. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ.ред Г.В. Бороздиной. - М.: Издательство Юрайт, 2017.- 463 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс.- Режим доступа. - [www.biblio-online.ru/viewer/3102750FD246-47CE-AC5E-1701A11BFD1EB#](http://www.biblio-online.ru/viewer/3102750FD246-47CE-AC5E-1701A11BFD1EB#)
2. Лавриненко, В.Н. Психология делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова. - М.: Издательство Юрайт, 2017.-350 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс.- Режим доступа. - [www.biblio-online.ru/viewer/9E617044-16A4-4D1B-AD8D-5100B0E67567#3](http://www.biblio-online.ru/viewer/9E617044-16A4-4D1B-AD8D-5100B0E67567#3).
3. Панфилова, А.П. Психология общения: учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования / А. П. Панфилова. — М.: «Академия», 2013. — 368 с.
4. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г.М. Шеламова. – М.: Академия, 2014. – 192 с.
5. Конспект.

### **Вариант 1**

1. Что такое общение, какие существуют виды отношений.
2. Дайте определение понятию «Деловой этикет».

### **Вариант 2**

1. В чем состоят особенности делового общения?
2. Понятие этика и мораль.

### **Вариант 3**

1. Назовите три стороны общения и обозначьте их функции.
2. Конфликт и его стадии

### **Вариант 4**

1. Назовите основные механизмы восприятия.
2. Типология конфликта.

### **Вариант 5**

1. Какие барьеры существуют в процессе коммуникации?
2. Правила поведения в условиях конфликта

### **Вариант 6**

1. Что такое вербальные и невербальные средства коммуникации. Каковы их функции?
2. Правила поведения в условиях конфликта.

## **3. Критерии оценки контрольной работы**

**5» «отлично»** - глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся свободно и уверенно ориентируется; научно-понятийным аппаратом; умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения. Оценка предполагает грамотное и логичное изложение ответа, обоснование собственного высказывания с точки зрения известных теоретических положений.

**«4» «хорошо»** - обучающийся полно усвоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

**«3» «удовлетворительно»** - обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновывать собственные суждения.

**«2» «неудовлетворительно»** - обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания по разделу/ теме, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №1 по теме «Психология общения»**

### **1. Описание**

В ходе практического занятия обучающиеся приобретают умения, предусмотренные рабочей программой учебной дисциплины, учатся использовать формулы, применять различные методики расчета, анализировать полученные результаты и делать выводы, опираясь на теоретические знания.

Содержание, этапы проведения практического занятия представлены в *методических указаниях по проведению практических занятий по дисциплине.*

При оценивании практического занятия учитываются следующие критерии:

- качество выполнения работы;
- качество оформления отчета по работе;

- качество устных ответов на контрольные вопросы при защите работы.  
На проведение практического занятия отводится 90 минут.

**Цель:** 1. Научиться применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; Проанализировать причины возникновения коммуникативных барьеров.  
2. Отработать способы обратной связи, уметь отразить манеру поведения и речи, характерные жесты, особенности мимики, а также в той или иной степени систему взглядов, ценностные установки, стиль мышления другого человека. Вербальная и невербальная коммуникация.

#### **Ход работы:**

1. «Мои коммуникативные барьеры». Определить наличие собственных коммуникативных барьеров. Какой характер они носят. Насколько коммуникативные барьеры затрудняют Вам процесс общения.
2. Психологическая игра «Молчащее и говорящее зеркало». Предлагается выйти в круг добровольцу, который будет «смотреть в зеркало». Его задача только по отражению в «зеркала» определить, кто из членов группы стоит у него за спиной. Два члена группы представляют «говорящее» и «молчащее зеркало». «Молчащее зеркало» сможет объяснять, кто находится за спиной, только с помощью мимики и жестов. «Говорящее зеркало» произносит только одну фразу (не называя имени), не ссылаясь на воспоминания о событиях с участием этого человека, избегая простых описаний внешности. Задача игрока – угадать человека за спиной как можно быстрее. По окончании игры необходимо ответить на следующие вопросы:
  - кому из игроков потребовалось меньше всего времени, чтобы определить, кто находится у него за спиной;
  - в чем секрет такой прозорливости;
  - кто оказался самым талантливым «зеркалом»;
  - удивлены ли вы тем, как был отражен «зеркалом»;
  - что вы почувствовали, увидев свое отражение;
  - какое «зеркало» было вам понятнее («молчащее» или «говорящее»), какая знаковая система вам ближе.

**Вывод:** (отдельно по каждому заданию).

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №5 по теме «Разработка этических норм своей профессиональной деятельности»**

#### **1. Описание**

В ходе практического занятия обучающиеся приобретают умения, предусмотренные рабочей программой учебной дисциплины, учатся использовать формулы, применять различные методики расчета,

анализировать полученные результаты и делать выводы, опираясь на теоретические знания.

Содержание, этапы проведения практического занятия представлены в *методических указаниях по проведению практических занятий по дисциплине.*

При оценивании практического занятия учитываются следующие критерии:

- качество выполнения работы;
- качество оформления отчета по работе;
- качество устных ответов на контрольные вопросы при защите работы.

На проведение практического занятия отводится 90 минут.

**ЦЕЛЬ:** научиться использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения, применять техники и приемы эффективного общения, учитывая этические принципы общения;

#### **Ход работы:**

1. Этик и мораль. В чем их различие?
2. Каковы нравственные эталоны и образцы поведения?
3. Как почувствовать себя равным?
4. Разработать этические нормы своей будущей профессиональной деятельности.

При разработке этических норм своей профессиональной деятельности ориентируйтесь на изречение Конфуция:

*«Благородный муж...когда смотрит, то думает, ясно ли он увидел; а слышит – думает, верно, ли услышал, он думает, ласково ли выражение его лица, почтительны ли его манеры, искренна ли его речь, благоговейно ли отношение к делу; при сомнении думает о том, чтоб посоветоваться; когда же гневается, думает об отрицательных последствиях; и перед тем, как что-то обрести, думает о справедливости.*

#### **Вывод:**

### **3. Критерии оценки практического занятия**

**5» «отлично»** - самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу или задание, уверенно, логично, последовательно и аргументированно излагал свое решение, используя понятия, ссылаясь на нормативно-правовую базу.

**«4» «хорошо»** - самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу или задание, уверенно, логично, последовательно и аргументированно излагал свое решение, используя понятия.

**«3» «удовлетворительно»** - в основном решил учебно-профессиональную задачу или задание, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, используя в основном понятия.

**«2» «неудовлетворительно»** - не решил учебно-профессиональную задачу или задание.

#### 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Предметом оценки являются личностные, метапредметные и предметные результаты обучения. Оценка освоения учебной дисциплины предусматривает следующие формы промежуточной аттестации:

Семестры							
1	2	3	4	5	6	7	8
							<i>Дифференцированный зачет</i>

#### ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ

**1. Условия аттестации:** аттестация проводится в форме дифференцированного зачета по завершению освоения учебного материала дисциплины и положительных результатах текущего контроля успеваемости.

**2. Время аттестации:** На проведение аттестации отводится 2 академических часа.

**3. План варианта** (соотношение контрольных задач/вопросов с содержанием учебного материала в контексте характера действий аттестуемых).

№	Вопросы билета №5	Содержание учебного материала	Проверяемые результаты обучения
1	Невербальная коммуникация.	Тема 2.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	У1, 31,34,35,38 ОК 03-05
2	Психологическая природа манипулятивного общения.	Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	У2, 34,35,36 ОК 03-05
3	Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	У1,У2, 31,38 ОК 03-05

#### 4. Общие условия оценивания

Оценка по промежуточной аттестации носит комплексный характер и включает в себя:

- результаты прохождения текущего контроля успеваемости;



- результаты выполнения аттестационных заданий.

-

## **5. Критерии оценки**

**5» «отлично»** - глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся свободно и уверенно ориентируется; научно-понятийным аппаратом; умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения. Оценка предполагает грамотное и логичное изложение ответа, обоснование собственного высказывания с точки зрения известных теоретических положений.

**«4» «хорошо»** - обучающийся полно усвоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

**«3» «удовлетворительно»** - обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновывать собственные суждения.

**«2» «неудовлетворительно»** - обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания по разделу/ теме, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.

## **5. Перечень вопросов и заданий для проведения дифференцированного зачета:**

1. Предмет, категории и задачи психологии общения.
2. Общение: виды, структура, функции.
3. Коммуникативная сторона общения.
4. Вербальная коммуникация.
5. Невербальная коммуникация.
6. Перцептивная сторона общения.
7. Интерактивная сторона общения.
8. Переговоры как разновидность общения.
9. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.
10. Формы делового общения и их характеристики
11. Стили руководства.
12. Конфликты: виды, структура.
13. Стресс и его природа.
14. Психологическая природа манипулятивного общения.
15. Механизмы манипулятивного общения.
16. Понятие: этика и мораль.
17. Категории этики, нормы морали.
18. Общие этические принципы.

### **ВАРИАНТ 1**

1. Предмет, категории и задачи психологии общения.
2. Общие этические принципы.
3. Формы делового общения и их характеристики

### **ВАРИАНТ 2**

1. Общение: виды, структура, функции.
2. Категории этики, нормы морали.
3. Интерактивная сторона общения.

### **ВАРИАНТ 3**

1. Коммуникативная сторона общения.
2. Понятие: этика и мораль.
3. Перцептивная сторона общения.

### **ВАРИАНТ 4**

1. Вербальная коммуникация.
2. Механизмы манипулятивного общения.
3. Переговоры как разновидность общения.

### **ВАРИАНТ 5**

1. Невербальная коммуникация.
2. Психологическая природа манипулятивного общения.3.
3. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция

### **ВАРИАНТ 6**

1. Стили руководства.
2. Конфликты: виды, структура.
3. Стресс и его природа.

### **Рекомендуемая литература для разработки оценочных средств и подготовки обучающихся к дифференцированному зачету:**

#### **Основной источник:**

1. Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1817807>. – Режим доступа: по подписке3. Панфилова, А.П. Психология общения: учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования / А. П. Панфилова. - М.: «Академия», 2013. - 368 с.

**Дополнительные источники:**

1. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511685>