

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

РАССМОТРЕНО РЕКОМЕНДОВАНО  
на заседании кафедры Здравоохранения  
и индустрии красоты  
Протокол №9 от «17» мая 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор

\_\_\_\_\_ Н.В.Кандаурова

**КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ К  
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**ФОРМА ПРОВЕДЕНИЯ – ЗАЧЕТ**

Дисциплина: «Психология общения»

Форма обучения: очная

Курс: 2

Специальность: 40.02.02 «Правоохранительная деятельность»

Разработчики:

Преподаватель

Шаврина М.К.

Ставрополь 2024

*сведения о сертификате ЭЦ*

Владелец: Кандаурова Наталья  
Владимировна, директор  
Сертификат:  
0298d2a100a6b37d85433743564d5a7918  
Действителен: с 01.12.2025 12:39:11 по  
01.03.2027 12:49:11

## 1. Общие положения

Контрольно-измерительные материалы предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины Психология общения.

КИМ включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме зачета.

## 2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

<i>Код ОК, ПК, ЛР</i>	<i>Освоенные умения</i>	<i>Усвоенные знания</i>
ОК 5 ОК 8 ОК 9 ЛР 7 ЛР 13	<i>Умение:</i> - планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; - использовать эффективные приемы управления конфликтами.	<i>Знать:</i> - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; - нормы и правила профессионального поведения и этикета; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; - закономерности формирования и развития команды.

**3. Измерительные материалы для оценивания результатов освоения учебной дисциплины – вопросы к зачету и критерии оценивания, представленные ниже.**

### **3.1. Задания для проведения зачета**

**Форма зачета:** устная по вопросам.

#### **Условия выполнения задания**

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет обществознания; истории; основ философии; истории и основ философии; гуманитарных и социально-экономических дисциплин; гуманитарных и социальных дисциплин; психологии; социальной психологии; эстетики.
2. Максимальное время выполнения задания: 30 мин
3. Источники информации, разрешенные к использованию на зачете, оборудование: канцелярские принадлежности (ручка, карандаши)

#### **Перечень теоретических вопросов**

1. Предмет и задачи делового общения. Понятие делового общения.
2. Определение общения. Формы и виды общения. Основные функции общения.
3. Структура и средства общения. Стили общения.
4. Характеристика перцептивной, коммуникативной, интерактивной сторон общения.
5. Коммуникативная сторона общения. Вербальные и невербальные средства общения.
6. Основные элементы процесса коммуникации. Коммуникативные барьеры.
7. Понятие социальной перцепция. Функции и механизмы социальной перцепции. Ошибки межличностного восприятия.
8. Проблема восприятия человека человеком. Эффекты межличностного восприятия.

**9.** Интерактивная сторона общения. Стратегия взаимодействия как способ объединения индивидуальных усилий людей в ходе совместной деятельности.

**10.** Типы взаимодействий: кооперация и конкуренция.

**11.** Типы взаимодействия по Э.Берну (ребенок-взрослый-родитель). Треугольник Карпмана.

**12.** Основные стили общения.

**13.** Механизмы воздействия в процессе общения.

**14.** Определение делового общения. Специфика делового общения. Основные виды делового общения.

**15.** Понятие деловой беседы, ее основные функции. Классификация деловых бесед.

**16.** Психологические приемы влияния на партнера. Личность и основные проблемы межличностного общения.

**17.** Поведение человека в организации и типы сотрудников.

**18.** Основные характеристики коллектива, его формирования и стиля управления. Мышление руководителя и принятие решения.

**19.** Способы создания благоприятного психологического климата в процессе общения.

**20.** Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед.

**21.** Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы.

**22.** Переговоры как вид делового общения. Психологические особенности деловых переговоров. Типы переговоров.

**23.** Поведенческие аспекты в деловых переговорах.

**24.** Общая характеристика основных этапов переговорного процесса. Тактика и стратегия подготовки и проведения переговоров.

**25.** Национальные особенности ведения переговоров.

**26.** Постановка вопросов и техника ответов на них. Критика оппонентов.

27. Умение слушать как составной компонент эффективного общения. Понятие слушанья. Виды слушания и их характеристика.
28. Типичные ошибки слушания.
29. Этапы и правила эффективного слушания. Развитие умения слушать.
30. Способы создания благоприятного психологического климата в процессе общения.
31. Психологические типы людей и их проявления в работе, бизнесе, общении.
32. Типология темперамента. Характеристика психосоциотипов.
33. Поведение человека в организации и типы сотрудников. Детерминация поведения.
34. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Феномен личного влияния. Феномен обратной связи в межличностном общении.
35. Мышление руководителя и принятие решения. Теории и типы лидерства.
36. Общая характеристика невербальных средств общения.
37. Кинесические аспекты невербальных средств общения. Влияние организации пространства в межличностном общении.
38. Национальные особенности невербального общения.
39. Акустические средства невербального общения.
40. Этика и этикет делового общения.
41. Этикет письменного делового общения.
42. Этикет телефонного разговора.
43. Понятие спора. Общая характеристика основных видов спора.
44. Правила и принципы ведения различных видов спора.
45. Речевые тактики общения: понимающее общение, директивное общение.
46. Аргументация речи. Правила ведения диалога. Убеждение собеседника. Критика оппонентов

47. Комплимент как средство повышения эффективности делового общения.
48. Общая характеристика различных видов манипуляций в процессе взаимодействия. Способы ухода от манипулятивного влияния.
49. Эго-состояния клиента и их использование в общении.
50. Понятие конфликта. Виды, структура конфликта.
51. Стадии протекания конфликтов. Общение в конфликте.
52. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
53. Управление конфликтом. Регуляция эмоционального состояния.
54. Понятие имиджа. Основные компоненты имиджа. Индивидуальный имидж.
55. Технологии построения имиджа. Внешнее впечатление.
56. Каковы основные причины возникновения конфликтов в процессе коммуникации.
57. Перечислите основные требования, предъявляемые к поведению делового человека в конфликтной ситуации.
58. Понятие имиджа. Функции имиджа. Основные компоненты имиджа.
59. Индивидуальный имидж. Технологии построения имиджа. Внешнее впечатление.
60. Корпоративный имидж. Благоприятный и нейтральный имидж фирмы.
61. Требования к одежде и внешнему виду делового человека.
62. Речевой имидж делового человека.

### **Критерии оценивания заданий:**

**«Зачтено»** за полностью, правильно выполненное задание.

**«Не зачтено»** задание не выполнено, или при выполнении допущены грубые ошибки.

## **Источники**

### **информации для подготовки к дифференцированному зачету**

#### *Список основной литературы*

1. Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие / Н.С. Ефимова. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2018. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование).  
<http://znanium.com/catalog/product/766784>

#### *Список дополнительной литературы*

1. Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие. — Москва: ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. (Среднее профессиональное образование).  
<https://znanium.com/catalog/product/1145958>