

**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 С ОЦЕНКОЙ

Дисциплина: «Психология общения»

Форма обучения: очная

Курс: 2

Специальность: 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

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 перцепции. 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 слушания. 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>