

Автономная некоммерческая организация
среднего профессионального образования
«Бирский кооперативный техникум»



УТВЕРЖДАЮ
Директор
Р.Г.Ахунова
« 31 » 08 2018 год



УТВЕРЖДАЮ
Директор
Р.Г.Ахунова
« 30 » 08 2020 год



УТВЕРЖДАЮ
Директор
Р.Г.Ахунова
« 31 » 08 2019 год



УТВЕРЖДАЮ
Директор
Р.Г.Ахунова
« 31 » 08 2021 год

**КОМПЛЕКТ
КОНТРОЛЬНО – ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

программы подготовки специалиста среднего звена
по специальности

43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства

Рассмотрено на заседании предметно - цикловой комиссии
УГ 43.00.00 Сервис и туризм.

Протокол № 5 от 29.06 2018 г.

Председатель ПЦК Карам - Р.Р.Каратаева

Рассмотрено на заседании предметно - цикловой комиссии
УГ 43.00.00 Сервис и туризм.

Протокол № 1 от 28.08 2019 г.

Председатель ПЦК Карам - Р.Р.Каратаева

Рассмотрено на заседании предметно - цикловой комиссии
УГ 43.00.00 Сервис и туризм.

Протокол № 1 от 28.08 2020 г.

Председатель ПЦК Полудова Т.А.Полудова

Рассмотрено на заседании предметно - цикловой комиссии
УГ 43.00.00 Сервис и туризм.

Протокол № 1 от 27.08 2021 г.

Председатель ПЦК Полудова Т.А.Полудова

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине **ОГСЭ. 05 Психология общения** предназначен для контроля умений и знаний, обучающихся по специальности среднего профессионального образования **43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства**

Разработчик:

Карамова А.А., преподаватель АНО СПО «Бирский кооперативный техникум»

ОДОБРЕНО Методическим Советом техникума

Протокол № 5 от 28.06.2018 г.

Председатель Методсовета Лутфулина А.А.

РАССМОТРЕНО

на заседании ПЦК УГ 43.00.00 Сервис и туризм

Протокол № 5 от 24.06.2018 г.

Председатель ПЦК Каратаева Р.Р.

РАССМОТРЕНО

на заседании ПЦК УГ 43.00.00 Сервис и туризм

Протокол № 1 от 29.08.2019 г.

Председатель ПЦК Каратаева Р.Р.

РАССМОТРЕНО

на заседании ПЦК УГ 43.00.00 Сервис и туризм

Протокол № 1 от 28.08.2020 г.

Председатель ПЦК Полюдова Т.А.

РАССМОТРЕНО

на заседании ПЦК УГ 43.00.00 Сервис и туризм

Протокол № 1 от 27.08.2021 г.

Председатель ПЦК Полюдова Т.А.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке
3. Оценка освоения учебной дисциплины
- 3.1. Формы и методы оценивания
- 3.2. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины
4. Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации по учебной дисциплине
5. Информационное обеспечение
6. Лист изменений

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

Комплект контрольно-оценочных средств (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины **ОГСЭ. 05 Психология общения**

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета

КОС разработаны на основании рабочей программы подготовки специалистов среднего звена по специальности **43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства**, рабочей программы учебной дисциплины **ОГСЭ. 05 Психология общения**

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов	Форма контроля и оценивания
<p>Умения: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p>	<p>ОК.3. определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования ОК.4. организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности ОК.5. грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе ОК. 9. применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение</p>	<p>Текущий контроль: - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы, Промежуточная аттестация: - экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете</p>
<p>Знания: 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; приемы саморегуляции в процессе общения.</p>	<p>ОК.3. содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования ОК.4. психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности ОК.5. особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений. ОК.9. современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</p>	<p>- фронтальный, индивидуальный и комбинированный опрос обучающихся; - решение различного рода проблемных вопросов, заданий и упражнений; - оценка обобщающих контрольных работ по разделам; - оценка выполнения эссе, рецензий и аннотаций на статью, книгу, фильм и др. - тестирование по темам, разделам дисциплины; - дифференцированный зачет.</p>

3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ:

3.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине **ОГСЭ. 05 Психология общения**, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам

Разделы (темы) дисциплины	Контролируемые компетенции	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Тема 1. Общение – основа человеческого бытия.	ОК.3 ОК.4 ОК.5 ОК.9	Устный опрос. Письменный опрос. Тестирование. Оценка результатов самостоятельной работы. <i>Самостоятельная работа обучающихся</i> <i>Написание сочинения-рассуждения на тему «Роль и место общения в структуре деятельности специалиста по поварскому и кондитерскому делу»</i>	Дифференцированный зачет
Тема 2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	ОК.3 ОК.4 ОК.5 ОК.9	Устный опрос. Письменный опрос. Тестирование. Оценка результатов самостоятельной работы. <i>Самостоятельная работа обучающихся</i> <i>Работа с конспектом, ответы на контрольные вопросы.</i>	Дифференцированный зачет
Тема 3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	ОК.3 ОК.4 ОК.5 ОК.9	Устный опрос. Письменный опрос. Тестирование. Оценка результатов самостоятельной работы. <i>Самостоятельная работа обучающегося</i> <i>Подготовка сообщения на тему (на выбор): «Полифункциональность общения»;</i> <i>«Виды общения: императивное, манипулятивное, диалогическое».</i>	Дифференцированный зачет
Тема 4. Общение как обмен информацией (коммуникативная)	ОК.3 ОК.4 ОК.5 ОК.9	Устный опрос. Письменный опрос. Тестирование. Оценка результатов самостоятельной работы. <i>Самостоятельная работа обучающегося</i> <i>Подготовка сообщения на тему (на выбор): «Виды и техники слушания партнера по общению»;</i> <i>«Интерактивная сторона общения».</i> <i>Работа с конспектом, ответы на контрольные вопросы.</i>	Дифференцированный зачет
Тема 5. Формы делового общения и их характеристики	ОК.3 ОК.4 ОК.5 ОК.9	Устный опрос. Письменный опрос. Тестирование. Оценка результатов самостоятельной работы. <i>Самостоятельная работа обучающегося</i> <i>Подготовка сообщения по теме: «Психологические характеристики группы: групповые интересы, потребности, нормы, ценности, цели».</i>	Дифференцированный зачет
Тема 6. Конфликт: его	ОК.3 ОК.4	Устный опрос.	Дифференцированный

сущность и основные характеристики	ОК.5 ОК.9	Письменный опрос. Тестирование.	зачет
Тема 7. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	ОК.3 ОК.4 ОК.5 ОК.9	Устный опрос. Письменный опрос. Оценка результатов самостоятельной работы. <i>Самостоятельная работа обучающегося</i> <i>Тестирование «Самооценка активности» по С.М. Емельянову, «Стратегии поведения в конфликтах» К. Томаса.</i> <i>Подготовка рефератов по теме «Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция»</i>	Дифференцированный зачет
Тема 8. Общие сведения об этической культуре	ОК.3 ОК.4 ОК.5 ОК.9	Устный опрос. Письменный опрос. Тестирование.	Дифференцированный зачет

Критерии оценки

Предметом оценки освоения дисциплины являются общие компетенции, умения, знания, способность применять их в практической деятельности и повседневной жизни. Соотношение типов задания и критериев оценки представлено в таблице

№	Тип (вид) задания	Критерии оценки
1.	Тесты	Таблица 1. Шкала оценки образовательных достижений
2.	Устные ответы	Таблица 2. Критерии и нормы оценки устных ответов
3.	Практическая работа	Выполнение не менее 80% - положительная оценка
4.	Проверка конспектов, рефератов, творческих работ, презентаций	Соответствие содержания работы, заявленной теме; правилам оформления работы

Таблица 1 - Шкала оценки образовательных достижений (тестов)

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

Таблица 2. Критерии и нормы оценки устных ответов

Оценка	Показатели оценки
«5»	Глубокое и полное владение содержанием учебного материала, в котором обучающийся легко ориентируется, умеет применить теоретические знания при решении практических ситуаций, высказать и обосновать свои суждения, грамотное и логичное построение высказывания
«4»	Полное освоение учебного материала, грамотное его изложение, владение понятийным аппаратом, но содержание и/или форма ответа имеют отдельные недостатки
«3»	Знание и понимание основных положений учебного материала, неполное и/или непоследовательное его изложение, неточности в определении понятий, отсутствие обоснования высказываемых суждений
«2»	Незнание содержания учебного материала, неумение выделять главное и второстепенное, ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочное и неуверенное изложение материала

3.2. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины

3.2.1 МАТЕРИАЛЫ ВХОДНОГО КОНТРОЛЯ

Вводная проверочная работа по предмету «Психология общения»

1. Дайте определение понятия «межличностное пространство»
2. Что такое общение?
3. Укажите отличия вербального общения от невербального
4. Укажите отличия опосредованного общения от непосредственного
5. Что такое эмпатия?
6. Укажите отличия императивного общения от манипулятивного
7. Как проявляется аутентичность в общении?
8. Перечислите основные средства вербального общения
9. Перечислите основные средства невербального общения

1. Установите соответствие

1. Кинесика	А. Включение в речь пауз
2. Просодика	Б. Жесты, отображающие эмоциональные реакции человека
3. Экстралингвистика	В. Дистанция при общении
4. Такесика	Г. Громкость голоса, тембр
5. Проксемика	Д. Прикосновения

2. Установите соответствие

1. коммуникативная сторона общения	А. взаимодействие общающихся и обмен информацией в процессе речи не только словами, но и действиями, поступками
2. интерактивная сторона общения	Б. включает в себя обмен информацией между участниками совместной деятельности.
3. перцептивная сторона общения	В. предполагает восприятие общающимися друг друга

3. Установите соответствие

1. Язык	А. может зависеть от культурных и национальных традиций, от степени доверия к собеседнику.
2. Интонация	Б. помогают усиливать, дополнять или опровергать смысл фразы
3. Мимика, жесты	В. система слов, выражений и правил их соединения в осмысленные высказывания, используемые для общения
4. Расстояние	Г. эмоциональная выразительность речи, которая способна придавать разный смысл одной и той же фразе

4. Установите соответствие

1. формальное общение	А. направлено на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей личности собеседника.
2. формально - ролевое	Б. раскрываются глубинные структуры личности.
3. деловое общение	В. целью которого является организация и оптимизация того или иного вида деятельности: производственной, научной, учебной и т.д.
4. светское	Г. отсутствует стремление понять и учесть особенности личности собеседника
5. духовное, межличностное	Д. содержание и средства общения регламентированы ролями партнеров по общению: врач и пациент
6. примитивное	Е. определяется формальной вежливостью, суть общения в его беспредметности, т.е. люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях
7. манипулятивное	Ж. когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен, то активно вступают в контакт, если мешает - оттолкнул

5. Установите соответствие

1. интимное (до 46 см)	А. официальное общение;
2. личное (46 - 120 см)	Б. сохраняется при обращении к аудитории, к группе людей.
3. социальное (120 - 360 см)	В. неформальные социальные и деловые отношения;
4. публичное (более 360 см)	Г. родственники, возлюбленные, друзья, встречается в спорте;

Выберите верный вариант ответа:

1. По содержанию общение может быть:

- А. материальное, когнитивное, мотивационное, деятельностное
- Б. биологическое, социальное
- В. Непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное

2. По средствам общение может быть:

- А. материальное, когнитивное, биологическое, мотивационное,
 Б. биологическое, социальное
 В. Непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное
- 3. По целям общение может быть:**
 А. материальное, когнитивное, биологическое, мотивационное, деятельностное
 Б. биологическое, социальное
 В. Непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное
- 4. Аутентичность - это**
 А. способность сопереживать собеседнику
 Б. умение слушать
 В. быть естественным в общении
- 5. Авторитарная, директивная форма взаимодействия с партнером по общению с целью достижения контроля над его поведением, установками и мыслями, принуждения его к определенным действиям или решениям.**
 А. когнитивное общение
 Б. мотивационное общение
 В. императивное общение
- 6. Обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями**
 А. когнитивное общение
 Б. мотивационное общение
 В. императивное общение
- 7. Непосредственность в общении - это**
 А. готовность открыть другим свой внутренний мир
 Б. умение говорить и действовать напрямую, открытая демонстрация своего отношения к проблемам и людям
 В. умение принимать чувства других людей
- 8. Общение, осуществляемое через посредников, которыми могут выступать другие люди**
 А. кондиционное
 Б. опосредованное
 В. косвенное
- 9. Основными принципами эффективного общения являются:**
 А. Эмпатия. Самопознание. Доброжелательность. Аутентичность. Человечность.
 Б. Эмпатия. Самопознание. Доброжелательность. Аутентичность. Общительность..
 В. Эмпатия. Самопознание. Доброжелательность. Аутентичность. Конкретность.

3.2.2 МАТЕРИАЛЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Тесты

Тема «Процесс общения как категория изучения в психологии»

1. Ощущение - это:

+1) деятельность специальных нервных аппаратов, приводящих к созданию образов предметов и явлений;

2) отражение отдельных свойств предметов, непосредственно воздействующих на наши органы чувств;

3) информация, которая поступает в мозг и на основе которой, складывается целостный образ.

2. Психическое отражение в коре головного мозга отдельных свойств, предметов и явлений, непосредственно воздействующих на органы чувств, называется:

1) восприятием +2)

ощущением

3) деятельностью

4) рефлексом

3. Величина раздражителя, позволяющая человеку сначала почувствовать воздействие, а затем осознать его, называется:

- 1) контрастом ощущений
- 2) адаптацией
- +3) порогом чувствительности**
- 4) верхним порогом чувствительности
- 4. Минимальная сила раздражителя, вызывающая едва заметное ощущение, называется порогом:**
- +1) нижним абсолютным**
- 2) верхним абсолютным
- 3) разностным
- 4) дифференциальным
- 5. Отнесенность сведений о внешнем мире, получаемых с помощью анализаторов, к объектам внешнего мира — это...**
- 1) категориальность восприятия
- 2) модальность ощущения
- 3) константность восприятия
- +4) предметность восприятия**
- 6. К свойствам ощущений не относят:**
- 1) продолжительность;
- 2) интенсивность;
- 3) качество;
- +4) интероцептивность.**
- 7. Восприятием называется психический процесс, суть которого в:**
- +1) отражении в сознании человека предметов или явление в совокупности его свойств**
- 2) опосредованном отражении отдельных свойств физических объектов
- 3) отражении отдельных свойств предметов и явлений материального мира
- 4) абстрактном отражении предметов и явлений материального мира
- 8. Восприятие человека человеком носит специальное название:**
- 1) аттракция
- 2) рефлексия
- 3) эмпатия
- +4) социальная перцепция**
- 9. Сознательно воспринимать предмет - это значит:**
- 1) воспринимать предмет или явление, находясь в сознании, т.е. осознавая факт своего восприятия этого предмета
- +2) отнести воспринятый предмет к определенной группе, классу предметов, обобщить его в слове**
- 3) воспринять предмет под углом зрения потребностей
- 4) просчитать возможные последствия взаимодействия этих предметов
- 10. Что не относится к видам восприятия:**
- 1) восприятие деятельности;**
- 2) восприятие пространства;
- 3) восприятие движения;
- 4) восприятие времени;
- +5) восприятие человека человеком;**
- +6) восприятие предметов и явлений окружающего мира; +7) восприятие мира;**

Вариант 2

- 1. Ощущением называется психический процесс, состоящий в:**
- 1) целостном отражении объектов окружающего мира
- 2) обобщенном отражении предметов и явлений материального мира
- +3) отражении отдельных свойств предметов и явлений материального мира**
- 4) опосредованном отражении отдельных свойств физического мира
- 2. Начальным источником всех наших знаний о внешнем мире и собственном теле является:**
- 1) потребность
- 2) мышление
- +3) ощущение**
- 4) воображение
- 3. Способность к ощущениям имеется:**
- 1) у всех живых существ, обладающих центральной нервной системой **+2) у всех живых существ**
- 3) только у человека

4) у всех живых существ, обладающих нервной системой

4. Осознаваемые ощущения доступны:

1) всем биологическим формам жизни

2) человеку и высшим животным

+3) только человеку

5. К экстерорецептивным ощущениям не относят:

1) вкусовые;

2) обонятельные;

3) слуховые;

4) зрительные;

+5) двигательные.

6. Восприятие - это:

+1) целостное отражение предметов и явлений объективного мира при их непосредственном воздействии в данный момент на органы чувств;

2) наименьшая величина различий между раздражителями, когда разница между ними улавливается.

3) функциональное состояние органов чувств, зависящее от чувствительности анализаторов соответствующего типа.

7. Отнесенность наглядного образа восприятия к определенным предметам внешнего мира называется:

1) избирательностью +2)

предметностью

3) адекватностью

4) осмысленностью

8. Для какого познавательного процесса характерны следующие свойства «предметность, апперцепция, константность, осмысленность, избирательность, целостность»:

1) мышление;

2) ощущения;

3) внимание;

4) +восприятие.

9. Психический процесс, отвечающий за формирование целостного образа объекта при его непосредственном воздействии на анализаторы:

1) Представление +2)

восприятие

3) когнитивный диссонанс

4) ощущение

10. Целостное отражение предметов, ситуаций и событий, возникающее при непосредственном воздействии на органы чувств, называется:

1) ощущением

2) мышлением

3) воображением +4)

восприятием

Тема «Психологические особенности делового общения»

1. Первые письменные документы появились в:

А) XII веке; Б) XIX веке; В) X веке; Г) XX веке;

2. Письменное, электронное или телефонное общение - это

А) Прямой вид делового общения; Б) Непрямой вид делового общения;

3. Слово «этикет» происходит от.....языка:

А) итальянского; Б) английского; В) французского; Г) греческого;

4. Какой психолог доказал, что успехи того или иного человека в его финансовых делах на 15% зависят от знаний и на 85% от его умения общаться с людьми?

А) Д. Ягер; Б) Д. Карнеги; В) З. Фрейд; Г) У. Джемс;

5. Что нарушает этикет американцев?

А) сокращение имен; Б) полностью съеденное содержимое тарелки; В) рукопожатие;

6. Что нарушает этикет японцев?

А) рукопожатие; Б) поклон; В) обмен визитными карточками;

7. Что не относится к правилам комплимента:

А) искренность; Б) концентрация на внутренних, а не внешних качествах собеседника; В)

чрезмерное преувеличение достоинств собеседника; Г) конкретность;

8. Восстановите порядок. Какие качества наиболее значимы для человека в том или ином возрасте?

1) Ребенок	А) модная одежда, увлечения, физическая привлекательность
2) Подросток	Б) внешний вид, красота лица и фигуры
3) Мужчина	В) признание жизненного опыта, успешность детей
4) Женщина	Г) поведение, игрушки
5) Пожилой человек	Д) умственные способности, финансовое положение, успешность карьеры

9. Что не следует делать в телефонном разговоре:

А) поднять трубку до четвертого звонка; Б) предложить перезвонить, если для выяснения деталей требуется время; В) вести две беседы сразу; Г) сказать «Добрый день»;

10. Какая этикетная формула может быть использована в строгой официальной обстановке:

А) До встречи!; Б) Разрешите попрощаться; В) До свидания!; Г) До свидания! Всего доброго!;

11. Обращение руководителя к подчиненному на «ты» будет уместно, если руководитель и подчиненный

А) друзья; Б) родственники; В) руководитель значительно старше по возрасту; Г) не уместна вообще;

12. Какое обращение к незнакомому человеку мужского пола в автобусе не противоречит этикету:

А) Мужчина, вы выходите?; Б) Молодой человек, ты выходишь?;

В) Уважаемый, вы выходите?; Г) Извините, вы выходите?;

13. Как нужно проходить по рядам в кинотеатре?

А) извинившись, спиной к сидящим; Б) боком к сидящим; В) лицом к сидящим; Г) извинившись, лицом к сидящим;

14. До какого часа принято звонить кому-либо?

А) 21:00; Б) 22:00; В) 23:00; Г) 00:00;

15. Кто первым здоровается?

А) мужчина с женщиной; Б) женщина с мужчиной;

16. Вы садитесь за праздничный стол, берете салфетку и...

А) заправляете за воротник; Б) кладете на колени; В) кладете рядом с тарелкой;

17. Мужчина и женщина входят в помещение. Кто первый?

А) женщина; Б) мужчина;

18. В каких случаях собеседнику можно сделать замечание?

А) В любом случае это недопустимо; Б) Это допустимо только в среде сверстников; В) Это допустимо всегда, когда собеседник говорит явную несуразицу;

19. Как поступить, если вы замечаете, что ваш рассказ не интересен окружающим?

А) Немедленно прекратить рассказ, сменить тему или передать инициативу другому; Б) Ни в коем случае не прекращать рассказ, а сделать его более интересным, наполнив сенсационными фактами, жаргонными словечками; В) Остановиться и сделать замечание слушателям, чтобы не отвлекались;

20. Каково основное правило в подборе цвета одежды?

А) Предпочтительнее одноцветная одежда; Б) Предпочтительнее одежда двух-трех цветов, сочетающихся между собой; В) Предпочтительнее многоцветная, яркая одежда, вне зависимости от сочетания цветов - чем эффектнее, тем лучше;

В чем отличие дневной обуви от вечерней?

А) Дневная обувь, как правило, на низком каблуке, вечерняя - на высоком; Б) Дневная обувь - светлая, вечерняя - темная; В) Для вечерней обуви характерны качество материала и изысканность фасона;

22. Что делать, если вы взяли кусок в рот и ... обнаружили, что блюдо сильно пересолено?

А) Немедленно выплюнуть кусок на вилку и положить на край тарелки; Б) Взятый в рот кусок нужно проглотить без комментариев; В) Вы должны сделать хозяйке замечание и потребовать убрать со стола пересоленное блюдо; Г) Вы должны предостеречь гостей, какое блюдо пересолено;

23. Как долго следует ждать опаздывающих гостей?

А) Столько, сколько вытерпят уже пришедшие гости; Б) Не более 15 минут;

В) Ждать вообще не следует. Так как гости обязаны прийти к назначенному времени;

24. Как должна вести себя девушка, приглашенная в дом молодого человека?

А) Быть как можно более общительной, словоохотливой и милой; Б) Вести себя сдержанно и в основном отвечать на задаваемые вопросы; В) Больше молчать, чтобы не сказать что-нибудь неподходящее;

25. Молодой человек приглашен в дом девушки. Ее родители предлагают ему сесть. Что предпочесть: диван, кресло или стул?

А) Конечно диван - на нем, кроме юноши, смогут поместиться и девушка, и ее родители; Б) Кресло удобнее всего; В) Стул - это произведет благоприятное впечатление на родителей девушки;

27. Юридическая сила документа обеспечена комплексом...

- А) формуляров; Б) реквизитов; В) бланков;

Тема «Общение, стили общения».

Вариант № 1

Выберите правильный вариант ответа. Возможно несколько вариантов правильного ответа.

1) Общение - это

- а) Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
- б) Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
- в) Отношение к поступающей информации.

2) Стили общения бывают:

- а) Ритуальный.
- б) Манипулятивный.
- в) Иронический.

3) Из скольких действий организуется структура акта общения:

- а) 12
- б) 13
- в) 15
- г) 14

4) Содержание общения:

- а) Передача от человека к человеку информации.
- б) Восприятие партнерами по общению друг друга.
- в) Ориентация в коммуникативной ситуации.
- г) Взаимооценка партнерами по общению друг друга.
- д) Взаимодействие партнеров друг с другом.

5) Функции общения:

- а) Инструментальная.
- б) Интегративная.
- в) Деловая.
- г) Трансляционная.
- д) Экспрессивная.

6. Виды общения:

- а) Формальное.
- б) Деловое.
- в) Спор.
- г) Духовное.
- д) Светское

7. Структура делового общения состоит из:

- а) Коммуникативной стороны.
- б) Интерактивной стороны.
- в) Перцептивной стороны.
- г) Субъективной стороны.

8. Стил ь общения это:

- а) Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми.
- б) Индивидуально-типологические особенности между людьми.
- в) Индивидуально-субъективные особенности между людьми.

9. Механизм общения включает в себя:

- а) Заражение.
- б) Внушение.
- в) Убеждение.
- г) Принуждение.

д) Копирование.

10. Барьеры восприятия в общении бывают:

а) Эстетический барьер.

б) Барьер «возраста».

в) Состояние здоровья.

г) Некомпетентность.

д) Барьер «боязни контактов».

11) Невербальные средства общения являются:

а) Интерактивной стороной общения.

б) Перцептивной стороной общения.

в) Коммуникативной стороной общения.

12) Невербальное поведение-это:

а) Открытые социально-психологические и индивидуально психологические характеристики личности.

б) Скрытые для непосредственного наблюдателя социально- психологические индивидуально психологические характеристики личности.

13) Невербальные средства общения:

а) Кинесика.

б) Дистанция.

в) Такесика.

г) Проксемика.

д) Рукопожатие.

14) Трактовка «взгляда в сторону» означает:

а) Страх и желание уйти.

б) Не понял, повтори.

в) Пренебрежение.

г) Хочу подчинить себе.

15) Жесты и позы защиты:

а) Пощипывание переносицы.

б) Потирание лба.

в) Руки, скрещенные на груди.

г) Сжимание пальцев в кулак.

16. Просодика-это:

а) Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.

б) Название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара.

в) Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняемые выразительно- регулятивную функцию.

17. Трактовка доминирующего рукопожатия:

а) Рука снизу, ладонь развернута вверх.

б) Рука партнеров в одинаковом положении. в) Рука сверху, ладонь развернута вниз)

18. Один из первых ученых, который изучал пространственную структуру общения:

а) Р. Экслайн.

б) Л.Винтере.

в) Э. Холл.

г) А. Шефлен.

19. Социальная дистанция общения варьируется на расстоянии от:

а) 45-120 см..

б) 400-750 см..

в) От 120 до 400 см

20. Невербальное поведение личности:

а) Создает образ партнера по общению.

- б) Выражает взаимоотношения партнеров по общению.
- в) Является индикатором актуальных психических состояний личности.
- в) Выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального общения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного.
- г) Выступает в качестве показателя статусных отношений.

Вариант № 2

Выберите правильный вариант ответа. Возможно несколько вариантов правильного ответа.

1) Вербальные средства общения являются:

- а) Коммуникативной стороной общения.
- б) Интерактивной стороной общения.
- в) Персептивной стороной общения.

2) К вербальным средствам общения относят:

- а) Мимика.
- б) Слова.
- в) Жесты.

3) Величина потери информации определяется:

- а) Общим несовершенством человеческой речи.
- б) Невозможностью полно и точно воплотить мысли в словесные формы.
- в) Наличием или отсутствием доверия к собеседнику.
- г) Эмоциями.
- д) Совпадением или несовпадением словарного запаса и др.

4) Итоговое восприятие информации:

- а) 80%
- б) 70%
- в) 30-40%
- г) 10-20%.

5) Ораторское искусство предполагает:

- а) Умение точно формулировать свои мысли.
- б) Излагать их доступным для собеседника языком.
- в) Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника.

6. Речь в деловом общении направлена на:

- а) То, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству.
- б) То, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае.

7. Убедительность определяется:

- а) Психологическими факторами.
- б) Самой атмосферой беседы, которая может быть благоприятной или Неблагоприятной, доброжелательной или недоброжелательной.
- в) Культура слов.

8. Из чего складывается речевая структура:

- а) Словарный запас.
- б) Точная передача мысли посредством слова.
- в) Просторечием.
- г) Чистота речи.
- д) Правильное произношение слов.

9. Виды слушания:

- а) Нереплексивное пассивное.
- б) Рефлексивное активное.
- в) Продуктивное.

10. Составные части языка:

- а) Литературный язык.
- б) Просторечие.
- в) Профессиональная лексика.
- г) Нормативная лексика.

11) Основные этапы деловой беседы:

- а) Планирование беседы.
- б) Информирование партнеров.
- в) Аргументирование выдвигаемых положений.
- г) Принятие решений.
- д) Завершение беседы.

12) Задачи, решаемые на начальном этапе беседы:

- а) Установление контакта с собеседником.
- б) Создание благоприятной атмосферы для беседы.
- в) Привлечение внимания к цели и темы разговора.
- г) Пробуждение интереса собеседника.
- д) Принятие решения.

13) Принципы поведения деловой беседы:

- а) Рациональность.
- б) Метод прямого подхода.
- в) Понимание.
- г) Внимание.
- д) Комплексность.

14) К коммуникативным навыкам в деловой беседе относят:

- а) Активное слушание.
- б) Пассивное слушание.
- в) Формулирование.
- г) Постановка вопроса.

15) Основой внутреннего диалога является:

- а) Ответ.
- б) Дискуссия.
- в) Вопрос.
- г) Размышление.

16. Вопросы внешнего диалога бывают:

- а) Информационными.
- б) Зеркальными.
- в) Эстафетными.
- г) Риторическими.
- д) Правильными.

17. Какие контакты необходимо установить оратору со слушателями во время публичных выступлений:

- а) Личностный.
- б) Эмоциональный.
- в) Аргументированный.
- г) Познавательный.
- д) Аудиторный.

18. Что такое аргументация:

- а) Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов.
- б) Способ восприятия значимых логических доводов.
- в) Возможность довести до собеседника значимые логические доводы.
- г) Способность донести до собеседника значимые логические доводы. д) Способ общения.

19. Какие можно выделить правильные способы, чтобы начать беседу:

- а) Метод снятия напряжения.
- б) Метод зацепки.
- в) Метод риторических вопросов.
- г) Метод открытых вопросов.
- д) Метод прямого подхода.

20. Выберите правильное поведение в конфликтной ситуации:

- а) Приспособление.
- б) Компромисс.
- в) Сотрудничество.
- г) Игнорирование. д)
- Уход.

Вариант № 3

Выберите правильный вариант ответа. Возможно несколько вариантов правильного ответа.

1) Как можно повлиять на партнера во время переговоров:

- а) Не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение.
- б) Не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга.
- в) Копировать жесты собеседника и принимать позу подражания.
- г) Использовать способ привлечения внимания собеседника.
- д) Использовать противоположные жесты и позу.

2) Основные принципы грамотного телефонного общения:

- а) Положительные эмоции.
- б) Хорошее настроение собеседника.
- в) Жаргон.
- г) Четкость и правильность произношения слов.
- д) Нецензурное общение.

3) Наиболее распространенные ошибки в телефонном общении:

- а) а) Цель не конкретизируется.
- б) Неправильно выбрано время для разговора.
- в) Излишняя эмоциональная насыщенность.
- г) Длительные телефонные переговоры.
- д) Использование жестов.

5) Наиболее распространенная форма общения в деловой переписке:

- а) Товарищ.
- б) Уважаемый.
- в) Гражданин.

6) Какими могут быть методы учителя направленные на организацию порядка и дисциплины в классе?

- а) Убеждение.
- б) Требование.
- в) Воззрение.
- г) Запрос.
- д) Внушение.

6. Из каких сторон состоит структура общения?

- а) Коммуникативная
- б) Интерактивная в
- Перцептивная
- г) Пассивная.
- д) Активная.

7. Что является главным средством человеческого общения?

- а) Знаки.
- б) Язык
- в) Жесты.
- г) Мимика.
- д) Движение.

8. Виды общения?

- а) Вербальное
- б) Рациональное.

- в) Достоверное.
- г) Невербальное
- д) Косвенное.

9. **Что является основными механизмами в познании человека?**

- а) Идентификация
- б) Эмпатия
- в) Рефлексия
- г) Инверсия.
- д) Метонимия.

10. **Способы воздействия партнеров друг на друга?**

- а) Заражение
- б) Внушение
- в) Убеждение
- г) Эмпатия.
- д) Подражание.

11) **Какие бывают виды контрсуггестии, которые встают на пути коммуникации?**

- а) Избегание
- б) Авторитет
- в) Убеждение.
- г) Непонимание
- д) Эффект ореола.

12) **Какие элементы невербального общения можно выделить?**

- а) Позы, жесты, мимика
- б) Паралингвистика
- в) Проксемика
- г) Контакт глаз
- д) Эмпатия.

13) **Что включает в себя паралингвистика или просодика?**

- а) Особенности произношения
- б) Тембр голоса
- в) Темп речи
- г) Слова.
- д) Паузы между словами.

14) **О чем могут сообщить невербальные средства общения?**

- а) Указать собеседнику на особенно важные моменты сообщения
- б) Свидетельствуют об отношении к собеседнику
- в) Дают возможность судить о человеке, о его состоянии в данный момент, о его психологических качествах.
- г) Могут дополнить содержание высказывания д) О характере речи.

15) **Какие системы специальных знаков-символов выработаны людьми в рамках невербального общения?**

- а) Знаки управления движением транспорта
- б) Форменная одежда
- в) Знаки отличия
- г) Звуковая речь.
- д) Награды.

16. **Какие жесты свидетельствуют об искренности и желании говорить откровенно?**

- а) Раскрытые руки
- б) Расстегивание пиджака
- в) Закладывание рук за спину с обхватом запястья.
- г) Расхаживание по комнате.
- д) Закладывание рук за голову.

17. **Что может послужить знаком того, что собеседник расстроен и пытается взять себя в руки?**

- а) Раскрытые руки.
- б) Расстегивание пиджака.
- в) Закладывание рук за спину с обхватом запястья
- г) Расхаживание по комнате.
- д) Закладывание рук за голову.

18. В каких формах реализуется деловое общение?

- а) Деловая беседа
- б) Деловые переговоры
- в) Деловая переписка.
- г) Деловые совещания
- д) Публичные выступления.

19. Основные этапы деловой беседы?

- а) Начало беседы и информирование партнеров
- б) Аргументирование выдвигаемых положений
- в) Принятие решения
- г) Аргументирование принятых решений.
- д) Завершение беседы.

20. Какие важные функции выполняет деловая беседа?

- а) Взаимное общение работников из одной деловой сферы
- б) Совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов
- в) Контроль и координация уже начатых деловых мероприятий
- г) Поддержание деловых контактов и стимулирование деловой активности.
- д) Выработка стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Вариант № 4

Выберите правильный вариант ответа. Возможно несколько вариантов правильного ответа.

1) Какие можно выделить правильные способы начать беседу?

- а) Метод снятия напряжения
- б) Метод зацепки
- в) Метод риторических вопросов.
- г) Метод открытых вопросов.
- д) Метод прямого подхода.

2) Что такое аргументация?

- а) Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов
- б) Способ восприятия значимых логических доводов.
- в) Возможность донести до собеседника значимые логические доводы.
- г) Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
- д) Способ общения.

3) От каких обстоятельств зависит ситуация во время переговоров?

- а) Отношение ведущих переговоров с их группами
- б) Язык, на котором говорят участники переговоров.
- в) Того, как сидят участники переговоров
- г) Присутствие зрителей
- д) Ход переговоров.

4) Каковы функции языка в общении?

- а) Коммуникативная и познавательная
- б) Аккумулятивная, конструктивная
- в) Эмоциональная, контактоустанавливающая, этническая
- г) Психологическая.
- д) Реорганизационная.

5) Чем отличается официально-деловой стиль речи?

- а) Точностью
- б) Обезличенностью

- в) Стандартностью
- г) Отвлеченностью.
- д) Тенденциями к стереотипам.

6. Чем отличается научный стиль речи?

- а) Отвлеченностью
- б) Обобщенностью
- в) Подчеркнутой логичности и связными выражениями
- г) Точностью.
- д) Стандартностью.

7. Чем отличается публицистический стиль речи? а)

- Экспрессивностью
- б) Эмоциональностью
- в) Наличием гибкого стандарта
- г) Точностью.
- д) Отвлеченностью.

8. Барьеры восприятия и понимания?

- а) Эстетический
- б) Социальный
- в) Барьер отрицательных эмоций
- г) Психологическая защита
- д) Психологическая атака.

9. В структуру речевого общения входят?

- а) Значение и смысл слов, фраз)
- б) Речевые звуковые явления.
- в) Выразительные качества голоса.
- г) Замедление в ускорение речи.

10. Выразительные качества голоса — это?

- а) Характерные специфические звуки, возникающие при общении.
- б) Разделительные звуки.
- в) Нулевые звуки.
- г) Интонационные звуки.
- д) Интервальные звуки.

11) Что такое коммуникация?

- а) Процесс взаимодействия, ведущий к пониманию информации.
- б) Процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию.
- в) Процесс двустороннего взаимодействия, ведущий к пониманию поступающей информации.

12) Коммуникативная компетентность - это?

- а) Способность устанавливать необходимые контакты с другими людьми.
- б) Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми для лучшего взаимодействия.
- в) Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

13) Причинами плохой коммуникации могут быть?

- а) Стереотипы.
- б) Предвзятые представления.
- в) Отсутствие взаимоуважения.
- г) Плохие отношения между людьми.
- д) Отсутствие внимания и интереса собеседника.

14) Выберите виды контрсуггестии?

- а) Избегание.
- б) Сопротивление.
- в) Авторитет
- г) Непонимание.

- 15) К какому виду аудитории относится группа студентов, разбирающая с преподавателем кейс?
- а) Активная группа.
 - б) Пассивная.
 - в) Нейтральная.
16. На какие группы можно распределить всех людей, с которыми мы входим в контакт? а) Знакомые.
- б) Друзья.
 - в) Близкие люди.
 - г) Коллеги.
17. Какие формы общения существуют?
- а) Межличностное.
 - б) Деловое.
 - в) Публичное выступление.
 - г) Общение через электронные средства.
 - д) Общение с друзьями и близкими.
18. При каких формах общения обсуждаются темы, возникающие спонтанно?
- а) Деловое обсуждение.
 - б) Непринужденные беседы.
19. Каких способов рекомендуется придерживаться при общении через электронную почту?
- а) Получение выгоды, которая дает задержка обратной связи.
 - б) Включение тех же формулировок, которые были получены.
 - в) Принятие во внимание отсутствие значимых невербальных сигналов. г) Отсутствие тайны переписки.
 - д) Никаких.
20. Для чего мы используем язык?
- а) Чтобы определять, обозначать, характеризовать и ограничивать.
 - б) Для пробы на вкус.
 - в) Для обсуждения вещей, лежащих вне нашего непосредственного опыта;
 - г) Чтобы говорить о языке.

Вариант № 5

Выберите правильный вариант ответа. Возможно несколько вариантов правильного ответа.

1. Предметом делового общения является ...
- а) интерес
 - б) конфликт
 - в) дело
2. Информационно-коммуникативная функция общения заключается ...
- а) в восприятии и понимании другого человека
 - б) в любом виде обмена информацией между участниками общения
 - в) в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия
3. Что входит в классификацию невербальных средств общения?
- а) кинесика
 - б) патетика
 - в) проксемика
4. Что не относится к невербальным средствам общения?
- а) походка
 - б) пауза
 - в) просьба
5. Какие невербальные средства общения входят в группу кинетических?
- а) мимика
 - б) беседа

в) визуальный контакт

6. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно- регулятивную функцию в общении, – это ...

- а) кинесические средства общения
- б) просодические средства общения
- в) такесические средства общения

7. Просодические средства общения связаны с (со) ...

- а) прикосновением
- б) тембром голоса

взглядом

8. Что не относится к такесическим средствам общения?

- а) рукопожатия
- б) похлопывание по плечу
- в) движения руками (жесты)

9. Похлопывание по плечу возможно при ...

- а) моральной поддержке человека
- б) равенстве социального положения участников общения
- в) поддержке оптимальной близости между партнерами по общению
- г) встрече с коллегами по работе

10. Доминирующее рукопожатие – это значит ...

- а) рука сверху, ладонь развернута вниз
- б) рука снизу, ладонь развернута вверх
- в) обе ладони находятся в вертикальном положении
- г) прямая рука, ладонь находится в горизонтальном положении

11. Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством ...

- а) забывчивости
- б) лжи
- в) враждебности

12. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это ...

- а) интервью
- б) деловая беседа
- в) деловые переговоры

13. К особенностям деловых переговоров относят ...

- а) взаимозависимость участников переговоров
- б) разнородность интересов сторон
- в) обострение отношений с партнерами

14. Стратегии ведения переговоров – это ...

- а) позиционный торг
- б) разрешение сложившегося конфликта
- в) взаимный учет интересов участников

15. Какой стиль позиционного торга предполагает стремление твердо придерживаться выбранной позиции с возможными минимальными уступками?

- а) мягкий
- б) средний
- в) жесткий

16. Перед началом переговоров необходимо согласовать процедурные вопросы. К ним относятся:

- а) повестка дня
- б) порядок принятия решений
- в) этапы ведения переговоров

17. Успех переговоров определяет ...

- а) знание предмета обсуждения
 б) владение техникой ведения переговоров в) умение перебивать собеседника

18. Стадии переговорного процесса – это ...

- а) подготовка к переговорам
 б) оценка внешности партнеров по переговорам
 в) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей г) процесс переговоров

19. Основная функция речевого этикета – ...

- а) переход к внешней речи
 б) снятие агрессии
 в) передача смысла высказывания

20. Конфликт между производственными требованиями и ценностями, с одной стороны, и желаниями сотрудника, с другой, – это ...

- а) конфликт внутриличностный
 б) конфликт межличностный
 в) конфликт между организациями или группами

Ответы к тестовым заданиям

№ вопроса	Вариант № 1	Вариант № 2	Вариант № 3	Вариант № 4	Вариант № 5
1	Б	А	В, Г	Б, Г	В
2	А, Б	Б	Б, Г	Г	Б
3	А	А, Д	Б, В, Г	А, Б	А,В
4	Д	В	Б	А,	В
5	Б, Д	Б	А, 5	В	А
6	А, Б, Г, Д	А	А, Б, В	В	Б
7	Г	А	Б, В, 4	Г	В
8	А	Б, Д	А, Б	А, В	В
9	А, В, Г	А, Б	Б, В	А, В	А,Б
10	А, Б, Д	В, Г	А, Б, Д	А	А
11	Б	В, Д	В	Б	Б
12	Б	А, Б, Д	А, В, Г	В	В
13	А, В	Б	Б, В	А, Г, Д	Б
14	А, В	А	В, Г	А, Б	В
15	В, Г	Г	Б, В	А	В
16	Б	Г	А, Б	А, Г	А, Б
17	В	А, Б	В	А, Б, Г	Б
18	В	Г	А, Б, Г	Б	А, В, Г
19	А	Б, Г	А, В, Г, Д	Д	В
20	В	Б, Г	В, Г, Д	В	Б

4. Контрольно оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине

Вопросы для дифференцированного зачета

1. Предмет психологии общения. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
2. Содержание, цель и средства общения.
3. Значение общения для развития индивида. Качественное отличие общения человека от общения животных.
4. Конкретные научные подходы к изучению общения в западной традиции XX века.
5. Разработка проблем общения в отечественной психологии.
6. Понятие коммуникативной ситуации. Виды коммуникаций. Структура.
7. Массовая коммуникация и ее специфика.
8. Барьеры межличностной коммуникации. Классификации барьеров, способы преодоления.
9. Использование знаковых систем в коммуникативном процессе. Вербальная коммуникация.
10. 10.Варианты речевого поведения: говорение и слушание. Приемы эффективного слушания. Рефлексивное и нереплексивное слушание.
11. Проблема эффективности публичного выступления. Критерии эффективности. Факторы успешности публичного выступления.
12. Невербальная коммуникация, ее виды.

13. Интерактивная сторона общения. Структура взаимодействия.
14. Виды взаимодействия. Проблемы кооперации и конфликта.
15. Манипулирование в общении.
16. Специфика межличностного взаимодействия.
17. Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия.
18. Межличностное влияние. Цели и виды влияния. Конформизм.
20. Воздействие, способы и механизмы воздействия.
21. Межличностное общение. Его виды.
22. Понимание в процессе межличностного общения. Свойства личности как предпосылка понимания другого человека. Стереотипы и их роль в понимании.
23. Деловое общение и его специфика.
24. Стадии организации и ведения деловых переговоров.
25. Трудности и дефекты общения. Дефицитное общение.

5. Информационное обеспечение

5.1 Печатные издания

1. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для СПО / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 272 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09111-3.
2. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для СПО / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 207 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7.
3. Карпов, А. В. Этика и психология профессиональной деятельности : учебник для СПО / А. В. Карпов ; под ред. А. В. Карпова. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 570 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9027-0.
4. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 463 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4.
5. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 468 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-5679-5.
6. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 437 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0.
7. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 350 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9324-0.
8. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 169 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0.

5.2 Электронные издания (электронные ресурсы)

1. <https://biblio-online.ru/> – ЭБС Юрайт
2. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для СПО / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 272 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09111-3. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/235F579B-0494-4047-A523-EC8163DB75E2..
3. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для СПО / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 207 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/734CB85C-BC71-40A2-B7DD-CD9C7C490D80.
4. Карпов, А. В. Этика и психология профессиональной деятельности : учебник для СПО / А. В. Карпов ; под ред. А. В. Карпова. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 570 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9027-0. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/8FABC118-429D-447C-B769-E72ED73FD130.
5. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 463 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/17E15D39-446E-4D42-9C60-E5345C07660A.
6. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 468 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-5679-5. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/6C39BE04-3F3C-4372-A8E3-A482B0666AB9.
7. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 437 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/58574FAE-8EC8-4A02-A773-AF6F1BC2147B.
8. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 350 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9324-0. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/E18CFC86-DBD1-4B7F-ABA2-0A3DC7678291.
9. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 169 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/E6D1A231-D0C6-4392-B157-1D829853AB8V.
10. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для СПО / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 231 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03228-4. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/82FA4372-C48B-4106-88BC-0E2650246585.
11. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для СПО / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 258 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03233-8. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/D6B82178-F5C5-4091-8AA0-AEFC4E1482FE.

5.3 Дополнительные источники

1. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для СПО / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 231 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03228-4.
2. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для СПО / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 258 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03233-8.

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В КОС
ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕЯ**

Учебный год	Вид изменений (объём времени, порядок освоения УД и ПМ и т.п.)	В какой документ ППССЗ вносятся изменения	Конкретное содержание изменений	Экспертное суждение о необходимости и целесообразности внесения изменений	Подпись председателя ЦК/ представителей работодателей
21.08.2019	Изменение наименования образовательной организации	КОС	Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования «Бирский кооперативный техникум» переименован в Автономную некоммерческую профессиональную образовательную организацию «Бирский кооперативный техникум»	Решение о государственной регистрации Управления МинЮста РФ по РБ № 1351-р от 13.08.2019	
2020-2021	Добавлено информационное обеспечение	КОС, 5 раздел, информационное обеспечение	Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник для СПО. Изд.Инфра-М,2021	ФГОС СПО: учебная литература должна быть издана за последние 5 лет	
2020-2021	Добавлено информационное обеспечение	КОС, 5 раздел, информационное обеспечение	Ефимова Н.С. Психология общениябуч.пособие. Практикум по психологии для СПО. Изд.Форум,2021	ФГОС СПО: учебная литература должна быть издана за последние 5 лет	
2020-2021	Добавлено информационное обеспечение	КОС, 5 раздел, информационное обеспечение	Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: уч.пособие для СПО . Изд.Инфра-М,2021	ФГОС СПО: учебная литература должна быть издана за последние 5 лет	