

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Поверинов Игорь Егорович

Должность: Проректор по учебной работе

Дата подписания: 15.01.2024 22:05:23

Уникальный программный ключ:

6d465b936eef331cede482bde60128076218692f016463815672a2eab0de1b2

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

«Чувашский государственный университет имени И.Н. Ульянова»

(ФГБОУ ВО «ЧГУ им. И.Н. Ульянова»)

Экономический факультет

Кафедра социальной и клинической психологии

Утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена

ПРОГРАММА ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

по дисциплине

ОГСЭ.05 Психология общения

для специальности

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям)

Форма обучения: **очная**

Год начала подготовки: **2021**

Чебоксары – 2022

[Введите текст]

РАССМОТРЕНО и ОДОБРЕНО

на заседании предметной (цикловой) комиссии общегуманитарного и социально-экономического цикла «07» ноября 2022 г., протокол № 6

Председатель комиссии О.Н. Широков

Программа текущего контроля предназначена для освоения учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения обучающимися по специальности: 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям).

Составитель: Яковлева Ю.В., преподаватель кафедры социальной и клинической психологии

СОДЕРЖАНИЕ:

1. Паспорт
2. Оценка освоения учебной дисциплины
 - 2.1. Формы и методы оценивания
 - 2.2. Задания для оценки освоения учебной дисциплины
3. Критерии оценки
4. Эталоны ответов

1. ПАСПОРТ

Назначение:

КИМ предназначены для контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины **ОГСЭ.05. «Психология общения»** по специальности **38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)**.

Уровень подготовки: базовый

Умения, знания, компетенции и личностные результаты подлежащие проверке:

№	Наименование	Метод контроля
Умения:		
У 1.	выбирать различные способы решения задач профессиональной деятельности с учетом тех или иных обстоятельств и ситуаций	Тестирование, решение задач
У 2.	подбирать и анализировать информацию необходимую для выполнения профессиональной деятельности	
У 3.	планировать профессиональное и личностное развитие	
У 4.	конструктивно взаимодействовать с клиентами и коллегами в коллективе	
У 5.	грамотно излагать информацию как устно, так и письменно на русском языке	
У 6.	взаимодействовать с другими на основе общечеловеческих ценностей	
Знания:		
З 1	способы решения различных задач профессиональной деятельности	Тестирование, решение задач
З 2	особенности поиска, анализа и интерпретации информации	
З 3	составляющие компоненты профессионального и личностного развития	
З 4	индивидуально - психологические особенности личности, особенности функционирования коллектива, способы конструктивного общения и взаимодействия	
З 5	особенности установления устной и письменной коммуникации	
З 6	гуманистические общечеловеческие ценности	
Общие компетенции:		
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	Наблюдение за выполнением задания
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по	

	финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.	

Личностные результаты:

- ЛР 7 Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость. Наблюдение за выполнением задания
- ЛР 17 Гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению.
- ЛР 21 Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику.
- ЛР 24 Проявляющий эмпатию, выражающий активную гражданскую позицию, участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций, а также некоммерческих организаций, заинтересованных в развитии гражданского общества и оказывающих поддержку нуждающимся.
- ЛР 36 Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

2. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, по учебной дисциплине **ОГСЭ.05. Психология общения**, направленные на формирование общих и/или профессиональных компетенций, личностных результатов.

Элемент дисциплины	Методы контроля	Проверяемые У, З, ОК, ЛР
Тема 1.1. Общение как социально-психологическая категория.	устный опрос	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5. У 1-6, З 1-6. ЛР 7, ЛР 17, ЛР 21, ЛР 24, ЛР 36.
Тема 1.2. Индивидуально - психологические особенности личности в процессе межличностного взаимодействия.	Практическое занятие №1, фронтальный опрос	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6. У 1-6, З 1-6. ЛР 7, ЛР 17, ЛР 21, ЛР 24, ЛР 36.
Тема 2.3. Особенности и составляющие делового общения.	Практическое занятие №2, письменный опрос	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6. У 1-6, З 1-6. ЛР 7, ЛР 17, ЛР 21, ЛР 24, ЛР 36.
Тема 2.4. Коммуникативный аспект межличностного общения в профессиональной деятельности.	Практическое занятие №3, устный опрос	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6. У 1-6, З 1-6. ЛР 7, ЛР 17, ЛР 21, ЛР 24, ЛР 36.
Тема 2.5. Средства общения в профессиональной деятельности.	фронтальный опрос	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6. У 1-6, З 1-6. ЛР 7, ЛР 17, ЛР 21, ЛР 24, ЛР 36.
Тема 2.6. Перцептивный аспект межличностного общения в профессиональной деятельности.	письменный опрос	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05. У 1-6, З 1-6. ЛР 7, ЛР 17, ЛР 21, ЛР 24, ЛР 36.
Тема 2.7. Интерактивный аспект межличностного общения в профессиональной деятельности.	устный опрос	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6. У 1-6, З 1-6. ЛР 7, ЛР 17, ЛР 21, ЛР 24, ЛР 36.
Тема 2.8. Деловая беседа как основная форма делового общения.	Практическое занятие №4, фронтальный опрос	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6. У 1-6, З 1-6. ЛР 7, ЛР 17, ЛР 21,

		ЛР 24, ЛР 36.
Тема 2.9. Деловые переговоры.	Практическое занятие №5, устный опрос	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6. У 1-6, З 1-6. ЛР 7, ЛР 17, ЛР 21, ЛР 24, ЛР 36.
Тема 2.10. Деловые совещания. Деловая беседа по телефону.	фронтальный опрос	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6. У 1-6, З 1-6. ЛР 7, ЛР 17, ЛР 21, ЛР 24, ЛР 36.
Тема 2.11. Публичные выступления.	письменный опрос	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6. У 1-6, З 1-6. ЛР 7, ЛР 17, ЛР 21, ЛР 24, ЛР 36.
Тема 2.12. Имидж как средство делового общения.	устный опрос	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6. У 1-6, З 1-6. ЛР 7, ЛР 17, ЛР 21, ЛР 24, ЛР 36.
Тема 2.13. Межкультурные особенности делового взаимодействия.	фронтальный опрос	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6. У 1-6, З 1-6. ЛР 7, ЛР 17, ЛР 21, ЛР 24, ЛР 36.
Тема 3.14. Понятие и составляющие коллектива (рабочей группы)	Практическое занятие №6, письменный опрос	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6. У 1-6, З 1-6. ЛР 7, ЛР 17, ЛР 21, ЛР 24, ЛР 36.
Тема 3.15. Конфликты в профессиональной деятельности и пути их разрешения.	Практическое занятие №7, устный опрос, Самостоятельная работа № 1.	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6. У 1-6, З 1-6. ЛР 7, ЛР 17, ЛР 21, ЛР 24, ЛР 36.
Тема 3.16. Деловой этикет	фронтальный опрос, Самостоятельная работа № 2.	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6. У 1-6, З 1-6. ЛР 7, ЛР 17, ЛР 21, ЛР 24, ЛР 36.

2.2. Задания для оценки освоения дисциплины

Тема 1.1. Общение как социально-психологическая категория

Коды формируемых компетенций: ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05.

Коды личностных результатов: ЛР 7, ЛР 17, ЛР 21, ЛР 24, ЛР 36.

Устный опрос:

1. Какие основные функции общения Вы знаете?
2. Какое основное различие между вербальной и невербальной коммуникациями?
3. Что относят к противодействию манипулятивным приемам?

Тема 1.2. Индивидуально - психологические особенности личности в процессе межличностного взаимодействия.

Коды формируемых компетенций: ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05.

Коды личностных результатов: ЛР 7, ЛР 17, ЛР 21, ЛР 24, ЛР 36.

Фронтальный опрос:

1. Какие основные типы темперамента выделяют?
2. В чем заключается различие между темпераментом и характером?
3. Какие компоненты входят в структуру личности по З. Фрейду?
4. Что относят к приемам управления вниманием аудитории?

Практическое занятие № 1.

Тема 2.3. Особенности и составляющие делового общения.

Коды формируемых компетенций: ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06.

Коды личностных результатов: ЛР 7, ЛР 17, ЛР 21, ЛР 24, ЛР 36.

Письменный опрос.

1. Какова роль морали в современном мире?
2. В чем заключаются этические принципы делового общения?
3. Что представляет собой корпоративная этика?
4. Какие принципы этики корпоративных отношений Вам знакомы?

Практическое занятие №2.

Тема 2.4. Коммуникативный аспект межличностного общения в профессиональной деятельности.

Коды формируемых компетенций: ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06.

Коды личностных результатов: ЛР 7, ЛР 17, ЛР 21, ЛР 24, ЛР 36.

Устный опрос.

1. Какие существуют особенности установления устной и письменной коммуникации на русском языке?
2. Какое различие между рефлексивным и нерефлексивным слушанием?
3. Какие правила обратной связи Вам знакомы?

Практическое занятие №3.

Тема 2.5. Средства общения в профессиональной деятельности.

Коды формируемых компетенций: ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05.

Коды личностных результатов: ЛР 7, ЛР 17, ЛР 21, ЛР 24, ЛР 36.

Фронтальный опрос:

1. Какие коммуникативные позиции существуют?
2. Как коммуникатор ведет себя в каждой из позиций?
3. Что относят к фонетическому коммуникативному барьеру?

Тема 2.6. Перцептивный аспект межличностного общения в профессиональной деятельности.

Коды формируемых компетенций: ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05.

Коды личностных результатов: ЛР 7, ЛР 17, ЛР 21, ЛР 24, ЛР 36.

Письменный опрос.

1. Какие задачи решает перцептивная функция в деловом общении?
2. Какие стороны включает в себя процесс социальной перцепции?
3. В чем заключается эффект ореола?

Тема 2.7. Интерактивный аспект межличностного общения в профессиональной деятельности.

Коды формируемых компетенций: ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05.

Коды личностных результатов: ЛР 7, ЛР 17, ЛР 21, ЛР 24, ЛР 36.

Устный опрос:

1. Что представляет собой интерактивный аспект общения?
2. На чем базируется эмпатия?
3. В чем заключается трансактный анализ Э. Берна?

Тема 2.8. Деловая беседа как основная форма делового общения.

Коды формируемых компетенций: ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06.

Коды личностных результатов: ЛР 7, ЛР 17, ЛР 21, ЛР 24, ЛР 36.

Фронтальный опрос:

1. Охарактеризуйте особенности проведения деловой беседы.
2. Какую информацию необходимо предоставлять на собеседовании при приеме на работу?
3. Опишите особенности проведения проблемных или дисциплинарных бесед.

Практическое занятие №4.

Тема 2.9. Деловые переговоры.

Коды формируемых компетенций: ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06.

Коды личностных результатов: ЛР 7, ЛР 17, ЛР 21, ЛР 24, ЛР 36.

Письменный опрос:

1. Что относится к содержательной стороне ведения переговоров?
2. Какие методы ведения переговоров выделяют?
3. Что является недостатком переговоров на основе взаимного учета интересов?
4. По каким критериям можно говорить об эффективности переговоров?

Практическое занятие №5.

Тема 2.10. Деловые совещания. Деловая беседа по телефону.

Коды формируемых компетенций: ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06.

Коды личностных результатов: ЛР 7, ЛР 17, ЛР 21, ЛР 24, ЛР 36.

Устный опрос:

1. Какие формы реализации делового общения существуют?
2. Какие основные ошибки телефонного делового разговора выделяют?
3. Какую информацию необходимо предоставлять на собеседовании при приеме на работу?

Тема 2.11. Публичные выступления.

Коды формируемых компетенций: ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06.

Коды личностных результатов: ЛР 7, ЛР 17, ЛР 21, ЛР 24, ЛР 36.

Фронтальный опрос:

1. Какие требования к публичной речи Вам знакомы?
2. Что относят к приемам управления вниманием аудитории?
3. Что относят к способам нейтрализации замечаний?

Тема 2.12. Имидж как средство делового общения.

Коды формируемых компетенций: ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06.

Коды личностных результатов: ЛР 7, ЛР 17, ЛР 21, ЛР 24, ЛР 36.

Письменный опрос:

1. В чем заключается роль имиджа в профессиональной деятельности?
2. Как сформировать имидж делового человека?
3. В чем заключаются особенности самопрезентации?

Тема 2.13. Межкультурные особенности делового взаимодействия.

Коды формируемых компетенций: ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06.

Коды личностных результатов: ЛР 7, ЛР 17, ЛР 21, ЛР 24, ЛР 36.

Устный опрос:

1. В чем заключаются межкультурные особенности делового общения?
2. В чем заключаются толерантные установки в межнациональном взаимодействии?

Тема 3.14. Понятие и составляющие коллектива (рабочей группы)

Коды формируемых компетенций: ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06.

Коды личностных результатов: ЛР 7, ЛР 17, ЛР 21, ЛР 24, ЛР 36.

Фронтальный опрос:

1. В чем заключается сущность формальной группы?
2. Какие ограничения могут препятствовать эффективной работе коллектива?
3. Когда можно говорить о том, что в коллективе благоприятный социально – психологический климат?

Практическое занятие №6.

Тема 3.15. Конфликты в профессиональной деятельности и пути их разрешения.

Коды формируемых компетенций: ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06.

Коды личностных результатов: ЛР 7, ЛР 17, ЛР 21, ЛР 24, ЛР 36.

Письменный опрос:

1. Что понимают под конфликтом в психологической науке?
2. Какие бывают причины конфликтов в деловых отношениях?

Практическое занятие №7.

Самостоятельная работа № 1.

Тема 3.16. Деловой этикет

Коды формируемых компетенций: ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06.

Коды личностных результатов: ЛР 7, ЛР 17, ЛР 21, ЛР 24, ЛР 36.

Устный опрос:

1. Что представляет собой корпоративная этика?
2. Какие принципы этики корпоративных отношений Вам знакомы?
3. С какими правилами цифрового общения Вы знакомы?

Самостоятельная работа № 2.

Подготовка к дифференцированному зачету.

3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

3.1. Критерии оценки умений выполнения *практических работ*:

Критерий	Оценка в журнал
Верное решение 51-100 %	зачтено
Правильное решение 0- 50 %	незачтено

3.2. Критерии оценки результатов *тестирования*:

Критерий	Оценка в журнал
Не менее 90% правильных ответов	5
70-89% правильных ответов	4
50-69% правильных ответов	3

1.3. Критерии оценки знаний путем *устного и фронтального опроса*:

Оценка **5 (отлично)** выставляется студентам, освоившим все предусмотренные профессиональные и общие компетенции, обнаружившим всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой, продемонстрировавшим умение применять теоретические знания для решения практических задач, умеющим находить необходимую информацию и использовать ее, а также усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

Оценка **4 (хорошо)** выставляется студентам, овладевшим общими и профессиональными компетенциями, продемонстрировавшим хорошее знание учебно-программного материала, успешно выполняющим предусмотренные в программе задания, усвоившим основную литературу, рекомендованную в программе, а также показавшим систематический характер знаний по дисциплине, способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Оценка **3 (удовлетворительно)** выставляется студентам, обнаружившим знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомым с основной литературой, рекомендованной программой, допустившим погрешности в устном ответе и при выполнении заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя. Общие и профессиональные компетенции у таких студентов сформированы либо сформированы частично и находятся на стадии формирования, но под руководством преподавателя будут полностью сформированы.

Оценка **2 (неудовлетворительно)** выставляется студентам, обнаружившим пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, если общие и профессиональные компетенции не сформированы, виды профессиональной деятельности не освоены, если не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании техникума без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

1.4. Критерии оценки знаний путем *письменного опроса*:

Оценка **5 (отлично)** выставляется студентам, освоившим все предусмотренные профессиональные и общие компетенции, обнаружившим всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой, продемонстрировавшим умение применять теоретические знания для решения практических задач, умеющим находить необходимую информацию и использовать ее, а также усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

Оценка **4 (хорошо)** выставляется студентам, овладевшим общими и профессиональными компетенциями, продемонстрировавшим хорошее знание учебно-программного материала, успешно выполняющим предусмотренные в программе задания, усвоившим основную литературу, рекомендованную в программе, а также показавшим систематический характер знаний по дисциплине, способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Оценка **3 (удовлетворительно)** выставляется студентам, обнаружившим знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомым с основной литературой, рекомендованной программой, допустившим погрешности в устном ответе и при выполнении заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя. Общие и профессиональные компетенции у таких студентов сформированы либо сформированы частично и находятся на стадии формирования, но под руководством преподавателя будут полностью сформированы.

Оценка **2 (неудовлетворительно)** выставляется студентам, обнаружившим пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, если общие и профессиональные компетенции не сформированы, виды профессиональной деятельности не освоены, если не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании техникума без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

4.ЭТАЛОНЫ ОТВЕТОВ

Вопрос	Эталон (ключевые слова)
Какие основные типы темперамента выделяют?	темперамент, холерик, сангвиник, флегматик, меланхолик
В чем заключается различие между темпераментом и характером?	темперамент, характер, свойства личности, особенности поведения
Какие компоненты входят в структуру личности по З. Фрейду?	личность, Ид, Эго, Суперэго
Что относят к приемам управления вниманием аудитории?	внимание, аудитория, приемы управления вниманием, вопросы, паузы, наглядность
Какова роль морали в современном мире?	мораль, нравственность, ценности, нормы,

	правила, поведение
В чем заключаются этические принципы делового общения?	деловое общение, этика, принципы, уважение, честность, доверие, профессионализм
Что представляет собой корпоративная этика?	корпоративная этика, принципы, ценности, нормы, правила, кодекс поведения
Какие принципы этики корпоративных отношений Вам знакомы?	корпоративные отношения, принципы, ценности, нормы, правила, кодекс поведения
Какие существуют особенности установления устной и письменной коммуникации на русском языке?	устная коммуникация, письменная коммуникация, особенности, невербальные средства, вербальные средства
Какое различие между рефлексивным и нерефлексивным слушанием?	слушание, рефлексивное слушание, нерефлексивное слушание, активное слушание, пассивное слушание
Какие правила обратной связи Вам знакомы?	обратная связь, правила, уместность, своевременность, точность, конструктивность
Какие коммуникативные позиции существуют?	активные позиции, пассивные позиции, уклончивые позиции
Как коммуникатор ведет себя в каждой из позиций?	коммуникативная позиция, активные позиции, пассивные позиции, уклончивые позиции, поведение коммуникатора
Что относят к фонетическому коммуникативному барьеру?	речь, произношение, дикция, орфоэпия
Какие задачи решает перцептивная функция в деловом общении?	деловое общение, восприятие, понимание, оценка
Какие стороны включает в себя процесс социальной перцепции?	восприятие, понимание, оценка, интерпретация, стереотипы, предрассудки
В чем заключается эффект ореола?	эффект ореола, восприятие, оценка, стереотипы, предрассудки
Что представляет собой интерактивный аспект общения?	общение, взаимодействие, коммуникатор, адресат, обратная связь
На чем базируется эмпатия?	понимание, сопереживание, чувства, эмоции
В чем заключается трансактный анализ Э. Берна?	эго-состояния, родительское эго, взрослое эго, детское эго
Охарактеризуйте особенности проведения деловой беседы	цель, задачи, подготовка, этапы, правила
Какую информацию необходимо предоставлять на собеседовании при приеме на работу?	информация, резюме, мотивация, навыки, опыт
Опишите особенности проведения проблемных или дисциплинарных бесед.	цель, задачи, подготовка, этапы, правила
Что относится к содержательной стороне ведения переговоров?	интересы, цели, задачи, соглашения

Какие методы ведения переговоров выделяют?	методы, торг, сотрудничество, компромисс
Что является недостатком переговоров на основе взаимного учета интересов?	компромисс, взаимные уступки, потеря уверенности в партнере
По каким критериям можно говорить об эффективности переговоров?	достижение договоренностей, удовлетворенность сторон, решение проблемы
Какие формы реализации делового общения существуют?	устная, письменная, электронная, смешанная
Какие основные ошибки телефонного делового разговора выделяют?	невнимательность к собеседнику, отсутствие подготовки, некорректность
Какую информацию необходимо предоставлять на собеседовании при приеме на работу?	образование, опыт работы, навыки, личностные качества
Какие требования к публичной речи Вам знакомы?	ясность, логичность, убедительность, выразительность
Что относят к приемам управления вниманием аудитории?	использование наглядных пособий, постановка вопросов, изменение темпа речи
Что относят к способам нейтрализации замечаний?	доброжелательность, объективность, аргументированность
В чем заключается роль имиджа в профессиональной деятельности?	отражение индивидуальности, формирование доверия, продвижение карьеры
Как сформировать имидж делового человека?	соответствие нормам делового этикета, развитие личных качеств, создание положительного впечатления
В чем заключаются особенности самопрезентации	умение представить себя, использование эффективных речевых приемов, демонстрация своих достоинств
В чем заключаются межкультурные особенности делового общения?	различия в культурных ценностях, традициях, нормах поведения
В чем заключаются толерантные установки в межнациональном взаимодействии?	уважение к чужой культуре, отсутствие предрассудков, открытость к диалогу
В чем заключается сущность формальной группы?	официальное объединение людей, наличие общих целей, иерархическая структура
Какие ограничения могут препятствовать эффективной работе коллектива?	отсутствие четких целей, недостаток ресурсов, межличностные конфликты
Когда можно говорить о том, что в коллективе благоприятный социально – психологический климат?	отсутствие конфликтов, доверие и взаимопонимание, удовлетворенность работой
Что понимают под конфликтом в психологической науке?	столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций
Какие бывают причины конфликтов в деловых отношениях?	различия в целях, интересах, ценностях, стиле общения
Что представляет собой корпоративная	совокупность норм и правил,

этика?	регулирующих поведение сотрудников в организации
Какие принципы этики корпоративных отношений Вам знакомы?	честность, порядочность, уважение к коллегам, ответственность перед компанией
С какими правилами цифрового общения Вы знакомы?	соблюдение норм делового этикета, уважение к собеседникам, использование корректного языка