

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Поверинов Игорь Егорович

Должность: Проректор по учебной работе

Дата подписания: 05.06.2025 11:24:18

Уникальный программный ключ:

6d465b936eef331cede482bdc0012ab98218692401b461b33072a2ea00de102

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

«Чувашский государственный университет имени И.Н. Ульянова»

(ФГБОУ ВО «ЧГУ им. И.Н. Ульянова»)

Химико-фармацевтический 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

33.02.01 Фармация

Форма обучения: **очная**

Год начала подготовки: **2024**

РАССМОТРЕНО и ОДОБРЕНО

на заседании предметной (цикловой) комиссии общегуманитарного и социально-экономического цикла «29» августа 2024 г., протокол № 10.

Председатель комиссии О.Н. Широков

Программа текущего контроля успеваемости предназначена для оценки результатов освоения дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения обучающимися по специальности:

33.02.01 Фармация.

Составитель:

Яковлева Юлия Владимировна, преподаватель кафедры социальной и клинической психологии

СОДЕРЖАНИЕ:

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

1. ПАСПОРТ

Назначение:

Программа текущего контроля успеваемости предназначена для контроля и оценки результатов освоения дисциплины ОГСЭ.05. «Психология общения» по специальности 33.02.01 Фармация.

Уровень подготовки: базовый

Умения, знания, компетенции подлежащие проверке:

№	Наименование	Метод контроля
Умения:		
У 1	использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности;	Устный опрос; оценка практических занятий; тестирование.
У 2	использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности;	
У 3	общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности;	
У 4	психологически грамотно строить свое общение;	Оценка знаний и умений осуществляется по бальной системе.
У 5	эффективно вести переговоры в процессе реализации товара;	
У 6	управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия;	
У 7	найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта;	
У 8	эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов; выявлять факторы эффективного общения.	
Знания:		
З 1	цели, функции, виды общения;	Устный опрос; оценка практических занятий; тестирование.
З 2	средства общения;	
З 3	психологические основы межличностного понимания;	
З 4	особенности, этические нормы и принципы делового общения;	Оценка знаний и умений осуществляется по бальной системе.
З 5	техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия;	
З 6	техники слушания, ведения беседы и убеждения;	
З 7	правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации;	
З 8	особенности ролевого взаимодействия;	
З 9	пути формирования эмпатии в общении;	
З 10	особенности межличностной аттракции;	
З 11	способы управления эмоциями и чувствами;	
З 12	психологические основы формирования первого впечатления.	
Общие компетенции:		
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	Наблюдение за выполнением заданий
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	
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 российский духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.	
Профессиональные компетенции:		
ПК 1.3	Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента;	Наблюдение за выполнением заданий
ПК 1.4	Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций;	
ПК 1.5	Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента.	

Личностные результаты, подлежащие оценке достижения:

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 заданий, оценка портфолио обучающегося
ЛР 8	Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности.	
ЛР 13	Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».	
ЛР 14	Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации.	

2. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Формы и методы оценивания

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

Элемент учебной дисциплины	Методы контроля	Проверяемые У, З, ОК, ПК, ЛР
Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере	Фронтальный опрос	У 1-8, З 1-12, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14
	Практическое занятие №1, устный опрос	
Тема 2. Межличностная коммуникация.	Фронтальный опрос	У 1-8, З 1-12, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14
	Практическое занятие №2, устный опрос	
Тема 3. Техники слушания. Вопросы и ответы в межличностном общении.	Фронтальный опрос	У 1-8, З 1-12, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14
	Практическое занятие №3, устный опрос	
Тема 4. Межличностное взаимодействие.	Фронтальный опрос	У 1-8, З 1-12, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14
	Практическое занятие №4, устный опрос	
Тема 5. Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения.	Фронтальный опрос	У 1-8, З 1-12, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14
	Практическое занятие №5, устный опрос	
	Практическое занятие №6, устный опрос	
Тема 6. Психологические аспекты ведения беседы.	Фронтальный опрос	У 1-8, З 1-12, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14
	Практическое занятие №7, устный опрос	
	Самостоятельная работа № 1	
Тема 7. Правила эффективного общения.	Фронтальный опрос	У 1-8, З 1-12, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14
	Практическое занятие №8, устный опрос	
	Самостоятельная работа № 2	

2.2. Задания для оценки освоения дисциплины

Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере.

Коды формируемых компетенций: ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5

Коды личностных результатов: ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14

Фронтальный опрос:

1. Какие основные функции общения Вы знаете?
2. В чем заключается цель делового общения?
3. Какие формы реализации делового общения существуют?
4. Какие этапы можно выделить в деловом общении?
5. В чем заключаются этические принципы делового общения?

Практическое занятие №1. Эффективное использование средств коммуникации.

Тема 2. Межличностная коммуникация.

Коды формируемых компетенций: ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5

Коды личностных результатов: ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14

Фронтальный опрос:

1. Какие основные типы коммуникации выделяют?
2. Какие формы устной коммуникации вам знакомы? В чем их различия?
3. Какие существуют особенности установления устной и письменной коммуникации на русском языке?
4. Какие коммуникативные позиции существуют? Как коммуникатор ведет себя в каждой из позиций?

Практическое занятие № 2. Использование средств коммуникации для формирования доверия в общении.

Тема 3. Техники слушания. Вопросы и ответы в межличностном общении.

Коды формируемых компетенций: ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5

Коды личностных результатов: ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14

Фронтальный опрос.

1. Что представляет собой рефлексивное и нерефлексивное слушание?
2. Какие правила обратной связи Вам знакомы?
3. Какие техники слушания Вы можете выделить?

Практическое занятие №3. Организация эффективного слушания в общении.

Тема 4. Межличностное взаимодействие.

Коды формируемых компетенций: ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5

Коды личностных результатов: ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14

Фронтальный опрос.

1. Что представляет собой интерактивный аспект общения?
2. На чем базируется эмпатия?
3. В чем заключаются толерантные установки в межнациональном взаимодействии?
4. Что представляют собой конструктивные межличностные конфликты?

Практическое занятие №4. Сценарии и механизмы межличностного взаимодействия.

Тема 5. Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения.

Коды формируемых компетенций: ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5

Коды личностных результатов: ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14

Фронтальный 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?
4. Что свойственно эффекту стереотипизации?
5. Как сформировать имидж делового человека?

Практическое занятие №5. Приемы формирования первого впечатления.

Практическое занятие №6. Факторы формирования аттракции.

Тема 6. Психологические аспекты ведения беседы.

Коды формируемых компетенций: ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.4,

ПК 1.5

Коды личностных результатов: ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14

Фронтальный опрос.

1. Какие методы ведения переговоров Вам известны?
2. Что представляет собой корпоративная этика?
3. Что представляет собой собеседование при приеме на работу?

Практическое занятие №7. Деловые игры «Переговоры», «Железная дорога».

Тема 7. Правила эффективного общения.

Коды формируемых компетенций: ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5

Коды личностных результатов: ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14

Фронтальный опрос.

1. Какие методы ведения переговоров выделяют?
2. По каким критериям можно говорить об эффективности переговоров?
3. Какие бывают причины конфликтов в деловых отношениях?
4. Какие основные ошибки телефонного делового разговора выделяют?

Практическое занятие №8. Тренинговое занятие «Эффективное ведение диалога».

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

3.3. 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.

3.4. 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.

3.5. Комплекс критериев оценки личностных результатов обучающихся:

- демонстрация интереса к будущей профессии;
- оценка собственного продвижения, личностного развития;
- положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов;
- ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности;
- проявление высокопрофессиональной трудовой активности;
- участие в исследовательской и проектной работе;
- участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;
- соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, мастерами и руководителями практики;
- конструктивное взаимодействие в учебном коллективе/бригаде;
- демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа;

- готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах;
- сформированность гражданской позиции; участие в волонтерском движении;
- проявление мировоззренческих установок на готовность молодых людей к работе на благо Отечества;
- проявление правовой активности и навыков правомерного поведения, уважения к Закону;
- отсутствие фактов проявления идеологии терроризма и экстремизма среди обучающихся;
- отсутствие социальных конфликтов среди обучающихся, основанных на межнациональной, межрелигиозной почве;
- участие в реализации просветительских программ, поисковых, археологических, военно-исторических, краеведческих отрядах и молодежных объединениях;
- добровольческие инициативы по поддержке инвалидов и престарелых граждан;
- проявление экологической культуры, бережного отношения к родной земле, природным богатствам России и мира;
- демонстрация умений и навыков разумного природопользования, нетерпимого отношения к действиям, приносящим вред экологии;
- демонстрация навыков здорового образа жизни и высокий уровень культуры здоровья обучающихся;
- проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве;
- участие в конкурсах профессионального мастерства и в командных проектах;
- проявление экономической и финансовой культуры, экономической грамотности, а также собственной адекватной позиции по отношению к социально-экономической действительности.

4. ЭТАЛОН ОТВЕТОВ

Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере.	
1. Какие основные функции общения Вы знаете?	Ответ: Прагматическая функция общения, формирующая функция, функция подтверждения, межличностная функция, внутриличностная функция.
2. В чем заключается цель делового общения?	Ответ: В организации продуктивного сотрудничества, а также создании оптимальных условий для успешного решения задач, стоящих перед организацией и её отдельными сотрудниками.
3. Какие формы реализации делового общения существуют?	Ответ: Деловые беседы, совещания, переговоры; публичные выступления (доклады, сообщения, приветствия); пресс-конференции; дискуссии, дебаты, прения; презентации; деловые завтраки, обеды, ужины, фуршеты.
4. Какие этапы можно выделить в деловом общении?	Ответ: Установление контакта; ориентация в ситуации; обсуждение проблемы и принятие решения; выход из контакта.
5. В чем заключаются этические принципы делового общения?	Ответ: В координации действий всех сторон общения, а по возможности и гармонизация интересов членов данного коллектива.
Тема 2. Межличностная коммуникация.	
1. Какие основные типы коммуникации выделяют?	Ответ: Внутриличностная, межличностная, коммуникация в малой группе, общественная, внутренне оперативная, внешне оперативная, личностная.
2. Какие формы устной коммуникации вам знакомы? В чем их различия?	Ответ: Монолог — говорит один человек. Диалог — разговаривают два собеседника. Полилог — общение группы лиц.
3. Какие существуют особенности установления устной и письменной коммуникации на русском языке?	Ответ: Устная речь – это способ передачи информации с помощью устных слов. Она осуществляется через разговоры, диалоги, презентации, лекции и другие устные формы общения. В устной речи мы используем голос, интонацию, жесты и мимику для передачи своих мыслей и эмоций. Письменная речь – это способ передачи информации с помощью письменных символов. Она осуществляется через письма, статьи, книги, эссе и другие письменные формы общения. В письменной речи мы используем письменные символы, чтобы записать свои мысли и идеи.
4. Какие коммуникативные позиции существуют? Как коммуникатор ведет себя в каждой из позиций?	Ответ: Открытая (когда коммуникатор открыто объявляет себя сторонником излагаемой точки зрения, оценивает различные факты в подтверждение этой точки зрения); Отстраненная (когда коммуникатор держится подчеркнуто нейтрально, сопоставляет противоречивые точки зрения, не исключая ориентации на одну из них, но не заявленную открыто); Закрытая (когда коммуникатор умалчивает о своей точке зрения, даже прибегает иногда к специальным мерам, чтобы скрыть ее).
Тема 3. Техники слушания. Вопросы и ответы в межличностном общении.	
1. Что представляет собой рефлексивное и нерефлексивное слушание?	Ответ: Главным правилом нерефлексивного слушания является умение молчать, а рефлексивного — показать, что действительно слушают собеседника и заинтересованы в том, что он говорит.
2. Какие правила	Ответ: 1) оцениваем не личность человека, а его дела;

обратной связи Вам знакомы?	2) избегаем обобщений, подкрепляем свое мнение примерами; 3) даем понять, что ошибки — это часть опыта; 4) обращаем внимание на сильные стороны, успешные проекты, хвалим человека; 5) проявляем уважение к собеседнику; 6) объясняем, как видим решение проблемы и каких шагов ждем от оппонента.
3. Какие техники слушания Вы можете выделить?	Ответ: Пауза; поддакивание, парафраз, резюме, отражение своих чувств, отражение чувств собеседника.
Тема 4. Межличностное взаимодействие.	
1. Что представляет собой интерактивный аспект общения?	Ответ: Интерактивный аспект общения представляет собой взаимодействие (и воздействие) людей друг с другом в процессе межличностных отношений.
2. На чем базируется эмпатия?	Ответ: Умении представлять, что чувствует другой человек.
3. В чем заключаются толерантные установки в межнациональном взаимодействии?	Ответ: В признании прав другого человека, восприятии этого другого как равного себе, претендующего на понимание и сочувствие, готовности принять представителей других народов и культур такими, какие они есть, взаимодействовать с ними на основе согласия и уважения.
4. Что представляют собой конструктивные межличностные конфликты?	Ответ: Конфликты, в которых стороны не выходят за рамки деловых аргументов и нравственных отношений.
Тема 5. Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения.	
1. Какие задачи решает перцептивная функция в деловом общении?	Ответ: Формирование содержания межличностного восприятия; содействие установлению взаимопониманию; обеспечение влияния участников совместной деятельности друг на друга.
2. Какие стороны включает в себя процесс социальной перцепции?	Ответ: Процесс социальной перцепции включает две стороны: субъективную (субъект восприятия – человек, который воспринимает) и объективную (объект восприятия – человек, которого воспринимают).
3. В чем заключается эффект ореола?	Ответ: В когнитивном искажении, вследствие которого человек составляет поверхностное и поспешное суждение о личности другого, основываясь на первом впечатлении или на самой выразительной черте характера.
4. Что свойственно эффекту стереотипизации?	Ответ: Возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю
5. Как сформировать имидж делового человека?	Ответ: Имидж делового человека строится из следующих составляющих: грамотная речь, хорошие манеры, привлекательный и аккуратный внешний вид, уверенность и внутренняя свобода, адекватная и спокойная реакция на эмоциональные перепады собеседников.
Тема 6. Психологические аспекты ведения беседы.	
1. Какие методы ведения переговоров Вам известны?	Ответ: Вариационный, компромиссный, метод интеграции и метод уравнивания.
2. Что представляет	Ответ: Совокупность поддерживаемых обществом

собой корпоративная этика?	ценностных представлений, принципов, этических норм поведения, которые принимаются и разделяются всеми работниками, задают общий тон их деятельности, а также определяют согласованность действий управленческого звена, структурных единиц и работников.
3. Что представляет собой собеседование при приеме на работу?	Ответ: Встречу с потенциальным работодателем или его представителем при приеме на работу, где происходит выяснение опыта претендента, а также его личностных качеств.
Тема 7. Правила эффективного общения.	
1. Какие методы ведения переговоров выделяют?	Ответ: Методы переговоров бывают позитивные и негативные. К позитивным методам относятся: •задавание вопросов; •активное слушание; •комментарии и метки положительного отношения (кивки, доброжелательное выражение лица, открытая поза). Негативные методы выступают барьером для взаимопонимания. Иногда их используют неосознанно, не контролируя свою мимику и речь. Это могут быть: •раздражающие слова и телодвижения; •предложения, вносимые «назло» собеседнику; •неясная аргументация.
2. По каким критериям можно говорить об эффективности переговоров?	Ответ: Достижение цели переговоров, если уровень достижения устроит его участников; затраты на ее достижение; взаимоотношения с другой стороной после завершения переговорного процесса.
3. Какие бывают причины конфликтов в деловых отношениях?	Ответ: Распределение ресурсов; взаимозависимость заданий; различия в целях; различия в представлениях и ценностях; различия в манере поведения и жизненном опыте; неудовлетворительные коммуникации.
4. Какие основные ошибки телефонного делового разговора выделяют?	Ответ: Неправильная дикция или небрежное произношение, посторонний шум, излишняя эмоциональность.