

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 05.09.2025 17:00:59

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a218e198

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

Т.А. Шебзухова

«__» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

По дисциплине	Психология общения
Специальность	43.02.14 Гостиничное дело
Форма обучения	очная
Учебный план	2021 г.
Объем занятий: Итого	68 ч.,
В т.ч. аудиторных	68 ч.
Лекций	28 ч.
Практических занятий	28 ч.
Экзамен	12 ч.

Дата разработки: «22» марта 2021 г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

Вопросы к экзамену

по дисциплине «Психология общения»

Теоретическая часть

1. Сущность, стили и формы делового общения.
2. Имидж делового человека и его слагаемые. Принципы формирования имиджа.
3. Типичные способы формирования первого впечатления
4. Механизмы восприятия и понимания партнера по общению. Ошибки (эффекты) восприятия.
5. Позиции участников делового общения. Типы трансактов.
6. Психологические барьеры в деловом общении и их преодоление.
7. Механизмы и приемы психологического влияния на партнера по общению.
8. Манипуляции в деловом общении и защита от них.
9. Вербальные и невербальные средства делового общения. Национальные особенности невербального общения.
10. Пространство и его организация в деловом общении (проксемика).
11. Мимика и пантомимика в деловом общении. Классификация и характеристика типичных жестов деловых людей.
12. Виды и формы публичного выступления. Деловая риторика.
13. Психологические приемы воздействия на аудиторию и способы удержания внимания в публичном выступлении.
14. Выслушивание партнера как психологический прием. Типы слушания. Техника эффективного слушания.
15. Знаки внимания при деловом общении и их психологическое значение. Комплимент, похвала, поддержка.
16. Искусство ведения спора и его принципы. Дозволенные полемические приемы
17. Уловки в споре и их нейтрализация.
18. Запрещенные приемы ведения полемики и их нейтрализация.
19. Техника и тактика аргументирования.
20. Психологические типы оппонентов и их характеристика.
21. Сущность и виды деловой беседы. Психологические закономерности ведения деловой беседы.
22. Психологические особенности организации и ведения деловых переговоров. Национальные стили ведения деловых переговоров.
23. Стили управленческой деятельности и факторы их оптимизации.

24. Психологический портрет современного руководителя. Типология качеств управленца (менеджера).

25. Замечания и критика в управленческой деятельности. Техника «я – высказывания» и «ты – высказывания».

26. Сущность, формы проявления и стадии развития стресса в профессиональной деятельности. Психологические особенности поведения человека в стрессовой ситуации.

27. Понятие профессионального выгорания и его составляющих. Профилактика профессионального выгорания.

28. Способы эмоциональной саморегуляции в деловой сфере.

29. Сущность, виды и модели развития конфликтов в деловом общении.

30. Этапы разрешения конфликта. Стратегии поведения оппонентов.

Утверждено на заседании кафедры

Практическая часть

1. Предположим, вы руководитель избирательной кампании одного из кандидатов в мэры города, а ваш кандидат — женщина, которую горожане мало знают. Ваша главная цель на данном этапе — привлечь внимание избирателей к кандидату. Основываясь на своих знаниях о методах привлечения внимания, укажите, какие из приведенных ниже вариантов действий будут наиболее предпочтительными и почему.

А. Вашему кандидату для привлечения внимания лучше всего появляться на публике в костюме:

- а) классического покроя и нейтральных тонов;
- б) экстравагантном и ярком.

Б. Агитационные плакаты лучше:

- а) делать обычной прямоугольной формы и расклеивать на стенах;
- б) делать шестиугольными и развешивать на проводах.

В. Рекламу в городской газете лучше:

- а) разместить в трех местах небольшими объемами;
- б) дать одно объявление на целую полосу.

Г. Вашему кандидату лучше выступить по местному телевидению с короткой агитационной речью:

- а) в музыкальной программе;
- б) в ток-шоу.

Д. Ей следует:

- а) появляться в окружении людей, которые проявляют к ней живой интерес;
- б) появляться всюду одной.

2. Из описанных ниже признаков выделите те, которые раскрывают содержание понятия «лидер» и обоснуйте свой выбор:

- а) призван осуществлять регуляцию межличностных отношений в группе;
- б) призван «представлять» группу в более широкой социальной системе;
- в) осуществление регуляции официальных отношений группы как некоторой социальной организации;
- г) характеризуется наличием определенной системы различных санкций;
- д) процесс принятия решения опосредован множеством различных обстоятельств и соображений, не обязательно коренящихся в данной группе;
- е) принимает решения, имеющие более непосредственный характер и касающиеся групповой деятельности.

3. Из описанных ниже признаков выделите те, которые раскрывают содержание понятия «руководитель» и обоснуйте свой выбор:

- а) призван осуществлять регуляцию межличностных отношений в группе;
- б) призван «представлять» группу в более широкой социальной системе;
- в) осуществление регуляции официальных отношений группы как некоторой социальной организации;

- г) характеризуется наличием определенной системы различных санкций;
- д) процесс принятия решения опосредован множеством различных обстоятельств и соображений, не обязательно коренящихся в данной группе;
- е) принимает решения, имеющие более непосредственный характер и касающиеся групповой деятельности.

4. Определите, за счет чего удалось осуществить манипуляцию участнику общения в следующем случае: студентка, сидящая на одной из первых парт, встречает преподавательницу восторженным взглядом. Из уст девушки вырывается восклицание: «Какое чудесное платье! Как Вы в нем хороши!». Девушка ловит ответный взгляд преподавательницы и не успокаивается, пока не прочтет в нем признательности.

5. Определите, за счет чего удалось осуществить манипуляцию участнику общения в следующем случае: студент во время экзамена начинает отвечать по билету и вдруг, прервав себя, обращается к преподавателю: «Иван Иванович, знаете, это место всегда было для меня волнующей загадкой. Почему получается так, что...» - и тут он ставит перед преподавателем вопрос, на который должен был ответить сам.

6. Определите, за счет чего удалось осуществить манипуляцию участнику общения в следующем случае: подросток, видя, что учитель не всегда может управлять своими эмоциями, намеренно заводит его на уроке до вспышки, выходящей за рамки педагогической этики. Теперь в качестве «пострадавшего» от его вспышки он «гордо» покидает занятие. Он правильно рассчитал, что педагог не решится дать этому делу огласку и дальнейший ход, поскольку сам выглядит в этом эпизоде не лучшим образом.

7. Определите, за счет чего удалось осуществить манипуляцию участнику общения в следующем случае: руководитель отдела – женщина средних лет, ласково обращаясь к молодому специалисту – девушке, побуждает ту искренне поделиться своими трудностями и сомнениями. Она благосклонно слушает ее исповедь и вдруг обрывает: «Какие глупости вы несете – уши вянут!». Ради этой фразы и затеян был весь разговор. Обычно его затевают в присутствии третьих лиц, на глазах у публики. Собеседница, как правило, обескуражена. Теперь, пытаясь нанести ответный «укол», она будет выглядеть смешной и беспомощной.

8. Поясните, с каких позиций действуют участники приведенных ниже транзакций. Будет ли эффективным общение в этих транзакциях и почему?

а) Иванов: Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась!

Петров: Да, в их годы мы были поскромнее.

б) Преподаватель: Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число?

Студент: Ах, да я забыл извлечь квадратный корень!

в) Кассир: А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства?

Бухгалтер: Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.

9. Поясните, с каких позиций действуют участники приведенных ниже транзакций. Будет ли эффективным общение в этих транзакциях и почему?

а) Голубева: Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкуются пьяные.

Иванов: Ну, конечно-конечно, с удовольствием провожу.

б) Иванов: Как Вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина!

Петров: О, конечно, я просто не заметил. Задумался, знаете ли... Садитесь, пожалуйста.

в) Петров: Сейчас, сейчас я предоставляю Вам слово, я вижу, что Вы уже пятый раз поднимаете руку.

Сидоров: Могу и вообще не выступать.

10. Поясните, с каких позиций действуют участники приведенных ниже транзакций. Будет ли эффективным общение в этих транзакциях и почему?

а) Жена: Сходи, погуляй с Джерри. Заодно зайдешь за хлебом.

Муж: видишь, я занят! А тебе, что, лень от телевизора оторваться?

б) Иванов: Как Вам не стыдно сидеть, когда рядом инвалид?

Петров: Так уступи ему место, дедуся. А то расселся тут и указывает... Кто ты такой, чтобы всем указывать?!

в) Ковбой: Не хотите ли взглянуть на наши конюшни?

Барышня: Ах, я с детства обожаю лошадок!

11. Какой эффект межличностного восприятия «срабатывает» в следующем примере:

«Ослепленный любовью к своей жене, Михаил Михайлович Фокин видел в Фокиной классическую балерину первого ранга, тогда как фактически она могла претендовать лишь на положение оригинальной полухарактерной солистки, главным образом в балетах мужа».

12. Какой эффект межличностного восприятия «срабатывает» в следующем примере:

«Многие абитуриенты представляют студента как веселого, жизнерадостного человека, жизнь которого насыщена культурно-просветительными и развлекательными мероприятиями».

13. Какой эффект межличностного восприятия «срабатывает» в следующем примере:

В одном из экспериментов четырем различным группам студентов был представлен некий незнакомец, о котором было сказано:

в 1 группе – что он – экстраверт;

во 2 – что он интроверт;

в 3 – сначала, что он экстраверт, а потом, что он интроверт;

в 4 – то же, но в обратном порядке.

Всем четырем группам было предложено описать незнакомца в терминах, исходя из предложенных качеств его личности. В 3 и 4 группах впечатление о незнакомце точно соответствовало порядку предъявления информации: предъявленная ранее возобладала.

14. О каком механизме межличностного восприятия идет речь в следующем высказывании В. А. Сухомлинского: «Имея доступ в сказочный дворец, имя которому – **детство**, я всегда считал необходимым стать в какой-то мере ребенком. Только при этом условии дети не будут смотреть на вас как на человека, случайно проникшего за ворота их сказочного мира, как сторожа, охранявшего этот мир, сторожа, которому безразлично, что делается внутри этого мира».

15. Какой механизм восприятия человека человеком отражен в следующем высказывании М. : «Мы не то, что думает о себе сами... Мы даже не то, что другие думают о нас... Мы то, как мы думаем, что другие думают о нас».

16. Какой механизм восприятия человека человеком имеется в виду в высказывании Э. Титченера: «Я не только вижу в других важность, скромность или гордость... Я чувствую эти черты, проигрываю их в уме...».

17. Какое правило нарушено в следующем комплименте?

«Слушая ваши беседы с людьми, я каждый раз удивляюсь вашей способности так тонко и остроумно уходить от ответа!».

18. Какое правило нарушено в следующем комплименте?

«Твердость убеждений украшает мужчину! Умей отстаивать свои позиции!».

19. Какое правило нарушено в следующем комплименте?

«Мне очень импонирует ваша способность располагать людей к себе. Только бы эту способность – да в интересах дела...».

20. Какой прием воздействия на слушателей и удержания их внимания использовал в своей речи Цицерон: «Все ненавидят тебя, Пизо... Сенат ненавидит тебя... римские всадники не выносят твоего вида... римский народ желает твоей гибели... вся Италия проклинает тебя...»

21. Найти логические аргументы и психологические доводы, чтобы убедить директора фирмы, что вы именно тот сотрудник, который нужен фирме.

22. Найти логические аргументы и психологические доводы, чтобы убедить собравшихся в том, что владение ораторским искусством способствует достижению успеха в деловом мире.

23. Ваша задача – вести деловую беседу, занять психологическую позицию взрослого, суметь добиться расположения «хозяина кабинета» и решить свой вопрос.

«Вы пришли по объявлению к директору фирмы устраиваться на должность менеджера».

24. Ваша задача – вести деловую беседу, занять психологическую позицию взрослого, суметь добиться расположения «хозяина кабинета» и решить свой вопрос.

«Вы пришли к директору фирмы с предложением создать новое направление ее деятельности, например, какой-либо вид услуг населению».

25. Ваша задача – вести деловую беседу, занять психологическую позицию взрослого, суметь добиться расположения «хозяина кабинета» и решить свой вопрос.

«Вы пришли к директору с просьбой о переводе в другой отдел».

Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

Составитель _____ Л.А. Зоболева

« ____ » _____ 20 ____ г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ
Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ
Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

Перечень дискуссионных тем для круглого стола
по дисциплине «Психология общения»

Тема 6. Психология общения.

1. Понятия «конструктивное общение», «психологический контакт».
2. Виды и уровни, и функции общения.
3. Общение как обмен информацией.
4. Общение как понимание людьми друг друга.

Тема 11. Особенности делового общения и этикета.

1. Основные принципы этикета на Северном Кавказе
2. Национальные особенности этики и общения.
3. Основные мировые культуры.
4. Особенности ведения переговоров в континентальной Европе.
5. Специфика восточного менталитета при организации делового общения.

Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

Составитель _____ Л.А. Зоболева

« ____ » _____ 20 ____ г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

**Комплект заданий для контрольных работ
по дисциплине «Психология общения»**

Контрольный срез № 1

1 вариант

1. Дайте определение понятий «этика», «общение», «деловое общение», «этика делового общения».
2. Каковы особенности этики делового общения традиционного общества?

2 вариант

1. Назовите основные позиции по вопросу о соотношении этики и бизнеса, которые существуют сегодня.
2. Какова, по вашему мнению, роль этики в деловом общении ?

Контрольный срез № 2

1 вариант

1. Назовите основные принципы этики делового общения между руководителем и подчиненным.
2. Назовите основные принципы этики делового общения между подчиненным и руководителем.

2 вариант

1. Назовите основные принципы этики делового общения «по горизонтали» (между коллегами).
2. Этикет и культура поведения делового человека

Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

Составитель _____ Л.А. Зоболева

« ____ » _____ 20 ____ г.