

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 25.09.2025 18:25:40

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58480415218e199

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования**  
**«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске**  
**Колледж Института сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске**

**УТВЕРЖДАЮ:**  
Председатель ПЦК  
О.И.Будаш

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20 г.

## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

По дисциплине	Психология делового общения
Специальность	29.02.04
Форма обучения	очная
Учебный план	2020
Объем занятий: Итого	97 ч.
В т.ч. аудиторных	68 ч.
Лекций	34 ч.
Практических занятий	34 ч.
Самостоятельной работы	29 ч.

Дата разработки: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20 г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования  
**«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске  
Колледж Института сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске

**УТВЕРЖДАЮ:**  
Председатель ПЦК  
О.И.Будаш

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Вопросы для собеседования  
по дисциплине «Психология делового общения»

**Тема 1.**

**Предмет, задачи психологии делового общения.**

1. Что такое психология?
2. Ваше представление о деловом общении?
3. Функции и задачи психологии.
4. Методы научных исследований.
5. Биографический метод.

**Тема 2. Психические познавательные процессы.**

1. Перечислите психические познавательные процессы?
2. Типы памяти человека.
3. Мышление и речь относятся, к какому процессу?
4. Какие психологические процессы необходимы в профессиональной деятельности.
5. Какая структура делового общения?

**Тема 3. Психические свойства личности как субъекта делового общения.**

1. Условия формирования личности
2. Типы темперамента.
3. Личность и индивидуальность, в чем различие?
4. Как «зарождается» характер?
5. Личностные качества.

**Тема 15. Конфликты и его структура**

1. Понятие конфликта.
2. Стратегии поведения в конфликте.
3. Решение конфликта.
4. Стратегия черепашки, акулы, совы и медвежонка.

5. Правила поведения в конфликтах.

### **Тема 16. Конфликт в профессиональной деятельности.**

1. Особенности производственных конфликтов.
2. Профилактика конфликтов в организациях, осуществляющих коммерческую деятельность.
3. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

### **Тема 17. Деловой этикет.**

1. Проблема национального характера и менталитета.
2. Черты характера и особенности поведения народов Кавказа.

#### **1. Критерии оценивания компетенций**

Отметка "отлично" выставляется студенту, если он показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа.

Отметка "хорошо" выставляется студенту, если обнаруживаются прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

Отметка "удовлетворительно" выставляется студенту, если ответ свидетельствует в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличается недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа.

Отметка "неудовлетворительно" выставляется студенту, если обнаруживается незнание процессов изучаемой предметной области, отличается неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов;

неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа.

Составитель \_\_\_\_\_ Л.А.Зоболева  
(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования  
**«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске  
Колледж Института сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске

**УТВЕРЖДАЮ:**  
Председатель ПЦК  
О.И.Будаш

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## Темы эссе

### по дисциплине «Психология делового общения»

#### Тема 5. Психология общения

1. Общение как обмен информацией.
2. Общение как понимание людьми друг друга.
3. На мой взгляд, общение это

#### 1. Критерии оценивания компетенций

*Оценка «отлично»* выставляется студенту, если представлена собственная точка зрения (позиции, отношения); раскрыта проблема на теоретическом (в связях и с обоснованиями) или бытовом уровне, с корректным использованием или без использования обществоведческих понятий в контексте ответа; аргументация своей позиции с опорой на факты общественной жизни или собственный опыт.

*Оценка «хорошо»* выставляется студенту, если представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; проблема раскрыта на теоретическом уровне, в связях и с обоснованиями, с корректным использованием обществоведческих терминов и понятий в контексте ответа; дана аргументация своего мнения с опорой на факты общественной жизни или личный социальный опыт.

*Оценка «удовлетворительно»* выставляется студенту, если представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; проблема раскрыта с корректным использованием обществоведческих терминов и понятий в контексте ответа (теоретические связи и обоснования не присутствуют или явно не прослеживаются); дана аргументация своего мнения с опорой на факты общественной жизни или личный социальный опыт.

*Оценка «неудовлетворительно»* выставляется студенту, если представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии

проблемы; проблема раскрыта при формальном использовании обществоведческих терминов; дана аргументация своего мнения с опорой на факты общественной жизни или личный социальный опыт без теоретического обоснования.

Составитель \_\_\_\_\_ Л.А.Зоболева  
(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования  
**«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске  
Колледж Института сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске

**УТВЕРЖДАЮ:**  
Председатель ПЦК  
О.И.Будаш

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## **Перечень дискуссионных тем для круглого стола**

по дисциплине «Психология делового общения»

### **Тема 17. Деловой этикет**

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  
(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования  
**«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске  
Колледж Института сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске

**УТВЕРЖДАЮ:**  
Председатель ПЦК  
О.И.Будаш

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Комплект заданий для контрольной работы**  
по дисциплине «Психология делового 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

(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.