

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Баламирзоев Назим Лиодинович
Должность: Ректор
Дата подписания: 17.04.2026 13:03:52
Уникальный программный ключ:
5cf0d6f89e80f49a334f6a4ba58e91f3326b9926

Приложение А

(обязательное к рабочей программе дисциплины)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный технический университет»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Психология делового общения»

Уровень образования

бакалавриат

(бакалавриат/магистратура/специалитет)

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

бакалавриата/магистратуры/специальность

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Профиль направления

Технология и организация туроператорских
и турагентских услуг

подготовки/специализация

(наименование)

Разработчик



подпись

Курбанова А.Д., к.э.н., доцент

(ФИО уч. степень, уч. звание)

Фонд оценочных средств обсужден на заседании кафедры «Гуманитарные науки»
«01» 03 2025 г., протокол № 1

СОДЕРЖАНИЕ

1. Область применения, цели и задачи фонда оценочных средств
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля)
 - 2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП
 - 2.1.2. Этапы формирования компетенций
 - 2.2. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования, описание шкал оценивания
 - 2.2.1. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования
 - 2.2.2. Описание шкал оценивания
3. Типовые контрольные задания, иные материалы и методические рекомендации, необходимые для оценки сформированности компетенций в процессе освоения ОПОП
 - 3.1. Задания и вопросы для входного контроля
 - 3.2. Оценочные средства и критерии сформированности компетенций
 - 3.3. Задания для промежуточной аттестации (зачета и (или) экзамена)

1. Область применения, цели и задачи фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (ФОС) является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины Психология делового общения и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся (в т.ч. по самостоятельной работе студентов, далее – СРС), освоивших программу данной дисциплины.

Целью фонда оценочных средств является установление соответствия уровня подготовки обучающихся требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

Рабочей программой дисциплины Психология делового общения предусмотрено формирование следующей компетенции:

1. УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
2. УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
3. ПК-4. Способен проектировать объекты туристской деятельности

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля)

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля), и используемые оценочные средства приведены в таблице 1.

Перечень оценочных средств, рекомендуемых для заполнения таблицы 1 (в ФОС не приводится, используется только для заполнения таблицы)

- *Аттестационная контрольная работа*
- *Тест (для текущего контроля)*
- *Реферат*
- *Устный опрос*
- *Задачи*
- *Кейс-задание*
- *Задания / вопросы для проведения зачета*

Перечень оценочных средств при необходимости может быть дополнен

2.1.Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Таблица 1

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Критерии оценивания	Наименование контролируемых разделов и тем ¹
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Осуществляет поиск необходимой информации, опираясь на результаты анализа поставленной задачи	Знать: Определяет концепции и источники информации в соответствии с заданной темой. Уметь: Успешно использует различные инструменты поиска информации, включая библиотеки, базы данных, интернет-ресурсы. Владеть: Эффективно разрабатывает стратегию поиска информации для выполнения конкретных задач.	Тема 1. Методологические подходы к исследованию туристской деятельности. Применение основных законов диалектики при научных исследованиях в туризме Тема 2. Философские категории диалектики при научных исследованиях в туризме. Основные принципы развития современного туризма Тема 3. Применение общенаучных методов в исследованиях туристской деятельности Тема 4. Методы менеджмента и маркетинга в турбизнесе. Методы предпринимательской деятельности в туризме Тема 5. Методы финансово-экономической деятельности, используемых на турпредприятии Тема 6. Применение психологических методов при исследованиях в туризме. Научные исследования творческой деятельности Тема 7. Методики организации экскурсий и методы, сберегающие здоровье. Методики, используемые в международном
	УК-1.2. Разрабатывает варианты решения проблемной ситуации на основе критического анализа доступных источников информации	Знать: Описывает основные принципы и методы критического анализа. Уметь: Применяет методы анализа для оценки достоверности и авторитетности источников. Владеть: Систематически синтезирует информацию из различных источников для создания обоснованных выводов.	
	УК-1.3. Выбирает оптимальный вариант решения задачи, аргументируя свой выбор	Знать: Объясняет концепцию системного подхода и его элементы. Уметь: Разрабатывает и применяет системный подход для решения практических задач в рамках учебных кейсов. Владеть: Подходит комплексно к проектированию и внедрению решений в профессиональных ситуациях.	
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать	УК-2.1. Понимает базовые принципы постановки задач и выработки решений.	Знать: Описывает основные принципы и этапы постановки задач в ходе научного исследования в сфере туризма. Объясняет	

¹Наименования разделов и тем должен соответствовать рабочей программе дисциплины.

<p>оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p>		<p>методы и подходы к выработке решений в контексте анализа потребительского поведения и мотивации Уметь: Формулирует четкие и специфические задачи для исследований в области мотивации потребителей туристических услуг. Применяет различные методы анализа для выявления ключевых факторов, влияющих на потребительские решения. Владеть: Систематически использует подходы к выработке решений, включая оценку рисков и последствий предложенных мер. Эффективно сочетает несколько методов при постановке задач и формировании решений, учитывая разнообразие потребностей клиентов</p>	<p>туристском сотрудничестве Тема 8. Методы научного прогнозирования в туризме Тема 9. Структура, содержание. Оформление научной работы</p>
	<p>УК-2.2. Выбирает оптимальные способы решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.</p>	<p>Знать: описывает основные правовые нормы и законодательные акты, регулирующие сферу туризма и обслуживание клиентов. Объясняет методы и принципы выбора оптимальных решений в условиях ограниченных ресурсов и правовых рамок Уметь: Анализирует конкретные задачи в области туризма с учетом действующих правовых норм и ресурсов, доступных на рынке. Выбирает и обосновывает оптимальные методы решения задач, основываясь на оценке ситуации и ресурсов Владеть: Систематически применяет знания о правовых нормах для оценки возможных вариантов решений в ситуациях реального бизнеса. Эффективно управляет ограниченными ресурсами, находя баланс между качеством услуг и соблюдением норм законодательства</p>	
	<p>УК-2.3. Анализирует ресурсы и ограничения при решении задач</p>	<p>Знать: Описывает основные виды ресурсов (финансовые, материальные, человеческие) и их значение в сфере туризма. Объясняет типичные ограничения, с которыми</p>	

		<p>сталкиваются предприятия туристической отрасли (правовые, экономические, экологические)</p> <p>Уметь: Оценивает доступные ресурсы на основе конкретных задач и требований, предъявляемых к проектам в туризме. Анализирует ограничения, которые могут повлиять на выполнение задач, и разрабатывает стратегии их преодоления</p> <p>Владеть: Систематически применяет методы анализа для оценки ресурсов и ограничений в процессе решения практических задач. Эффективно организует использование имеющихся ресурсов, минимизируя влияние ограничений на проект</p>	
ПК-4. Способен проектировать объекты туристкой деятельности	ПК-4.1. Использует методы и технологии проектирования деятельности туристского предприятия	<p>Знать: Описывает основные методы проектирования деятельности в сфере туризма, включая стратегическое планирование и операционное управление. Объясняет технологии, применяемые для разработки туристических продуктов и услуг, а также для оптимизации бизнес-процессов</p> <p>Уметь: Применяет методы проектирования для создания эффективных бизнес-планов туристических предприятий с учетом потребностей рынка. Разрабатывает туристические продукты, используя современные технологии и подходы, такие как анализ потребительского поведения и трендов</p> <p>Владеть: Уверенно применяет полученные знания и навыки для проектирования и реализации мероприятий в сфере туризма, учитывая все ключевые аспекты. Эффективно использует инструменты и технологии, такие как SWOT-анализ, для оценки перспектив и возможностей проекта</p>	<p>Тема 1. Методологические подходы к исследованию туристской деятельности. Применение основных законов диалектики при научных исследованиях в туризме</p> <p>Тема 2. Философские категории диалектики при научных исследованиях в туризме. Основные принципы развития современного туризма</p> <p>Тема 3. Применение общенаучных методов в исследованиях туристской деятельности</p> <p>Тема 4. Методы менеджмента и маркетинга в турбизнесе. Методы предпринимательской деятельности в туризме</p> <p>Тема 5. Методы финансово-экономической деятельности, используемых на турпредприятии</p> <p>Тема 6. Применение психологических методов при исследованиях в туризме.</p>
	ПК-4.2. Оценивает эффективность	Знать: Описывает ключевые методы и	

	<p>планирования по различным направлениям проекта</p>	<p>инструменты оценки эффективности планирования в сфере туризма, такие как KPI и BSC. Объясняет подходы к анализу временных, бюджетных и ресурсных аспектов проектов</p> <p>Уметь: Применяет методы оценки для анализа плана проекта по различным направлениям, включая финансовые, маркетинговые и операционные аспекты.</p> <p>Сравнивает запланированные результаты с фактическими данными, выявляя отклонения и принимая меры для их устранения</p> <p>Владеть: Уверенно использует инструментариум для оценки эффективности планирования, включая создание отчетов и анализ данных. Эффективно проводит SWOT-анализ и другие методы диагностики для оценки состояния и перспектив проекта</p>	<p>Научные исследования творческой деятельности</p> <p>Тема 7. Методики организации экскурсий и методы, сберегающие здоровье. Методики, используемые в международном туристском сотрудничестве</p> <p>Тема 8. Методы научного прогнозирования в туризме</p> <p>Тема 9. Структура, содержание. Оформление научной работы</p>
	<p>ПК-4.3. Рассчитывает качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность проекта</p>	<p>Знать: Описывает основные качественные и количественные показатели, используемые для оценки эффективности туристических проектов (например, ROI, NPV, уровень удовлетворенности клиентов). Объясняет методики расчета ключевых показателей производительности (KPI) в контексте туристической деятельности</p> <p>Уметь: Выполнять расчеты качественных и количественных показателей, характеризующих проект, используя доступные данные и методики. Оценивать влияние различных факторов на эффективность проекта, включая финансовые, ресурсные и временные затраты</p> <p>Владеть: Уверенно осуществляет независимые расчеты показателей, используя современные программные средства (например, Excel или</p>	

2.1.2. Этапы формирования компетенций

Сформированность компетенций по дисциплине Методы научных исследований в туризме определяется на следующих этапах:

1. **Этап текущих аттестаций** (Для проведения текущих аттестаций могут быть использованы оценочные средства, указанные в разделе 2)
2. **Этап промежуточных аттестаций** (Для проведения промежуточной аттестации могут быть использованы другие оценочные средства)

Таблица 2

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Этапы формирования компетенции					
		Этап текущих аттестаций					Этап промежуточной аттестации
		1-5 неделя	6-10 неделя	11-15 неделя	1-17 неделя		18-20 неделя
		Текущая аттестация №1	Текущая аттестация №2	Текущая аттестация №3	СРС	КР/КП	Промежуточная аттестация
1		2	3	4	5	6	7
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Осуществляет поиск необходимой информации, опираясь на результаты анализа поставленной задачи	Тест №1	Аттестационная контрольная работа №2	Аттестационная контрольная работа №3	Реферат	-	Письменная зачетная работа
	УК-1.2. Разрабатывает варианты решения проблемной ситуации на основе критического анализа доступных источников информации	Аттестационная контрольная работа №1	Устный опрос	Тест №2	Реферат	-	Письменная зачетная работа
	УК-1.3. Выбирает оптимальный вариант решения задачи, аргументируя свой выбор	Устный опрос	Аттестационная контрольная работа №2	Ситуационные задачи	Реферат	-	Письменная зачетная работа
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя	УК-2.1. Понимает базовые принципы постановки задач и выработки решений.	Тест №1	Аттестационная контрольная работа №2	Аттестационная контрольная работа №3	Реферат	-	Письменная зачетная работа
	УК-2.2. Выбирает оптимальные способы решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.	Аттестационная контрольная работа №1	Устный опрос	Тест №2	Реферат	-	Письменная зачетная работа

из действующих правовых норм, имеющих ресурсы и ограничений	УК-2.3. Анализирует ресурсы и ограничения при решении задач	Устный опрос	Аттестационная контрольная работа №2	Ситуационные задачи	Реферат	-	Письменная зачетная работа
ПК-4. Способен проектировать объекты туристской деятельности	ПК-4.1. Использует методы и технологии проектирования деятельности туристского предприятия	Тест №1	Аттестационная контрольная работа №2	Аттестационная контрольная работа №3	Реферат	-	Письменная зачетная работа
	ПК-4.2. Оценивает эффективность планирования по различным направлениям проекта	Аттестационная контрольная работа №1	Устный опрос	Тест №2	Реферат	-	Письменная зачетная работа
	ПК-4.3. Рассчитывает качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность проекта	Устный опрос	Аттестационная контрольная работа №2	Ситуационные задачи	Реферат	-	Письменная зачетная работа

СРС – самостоятельная работа студентов; КР – курсовая работа; КП – курсовой проект.

2.2. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования, описание шкал оценивания

2.2.1. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования

Результатом освоения дисциплины Методы научных исследований в туризме является установление одного из уровней сформированности компетенций: высокий, повышенный, базовый, низкий.

Таблица 3

Уровень	Универсальные компетенции	Общепрофессиональные/ профессиональные компетенции
Высокий (оценка «отлично», «зачтено»)	Сформированы четкие системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные и верные. Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции	Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны, исчерпывающие, содержание вопроса/задания оценочного средства раскрыто полно, профессионально, грамотно. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции
Повышенный (оценка «хорошо», «зачтено»)	Знания и представления по дисциплине сформированы на повышенном уровне.	Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине.

Уровень	Универсальные компетенции	Общепрофессиональные/ профессиональные компетенции
	<p>В ответах на вопросы/задания оценочных средств изложено понимание вопроса, дано достаточно подробное описание ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия.</p> <p>Ответ отражает полное знание материала, а также наличие, с незначительными пробелами, умений и навыков по изучаемой дисциплине. Допустимы единичные негрубые ошибки.</p> <p>Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень освоения компетенции</p>	<p>Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные.</p> <p>Продемонстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками.</p> <p>Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков</p>
<p>Базовый (оценка «удовлетворительно», «зачтено»)</p>	<p>Ответ отражает теоретические знания основного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП.</p> <p>Обучающийся допускает неточности в ответе, но обладает необходимыми знаниями для их устранения.</p> <p>Обучающимся продемонстрирован базовый уровень освоения компетенции</p>	<p>Обучающийся владеет знаниями основного материал на базовом уровне.</p> <p>Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки.</p> <p>Продемонстрирован базовый уровень владения практическими умениями и навыками, соответствующий минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач</p>
<p>Низкий (оценка «неудовлетворительно», «не зачтено»)</p>	<p>Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков</p>	

Показатели уровней сформированности компетенций могут быть изменены, дополнены и адаптированы к конкретной рабочей программе дисциплины.

2.2.2. Описание шкал оценивания

В ФГБОУ ВО «ДГТУ» внедрена модульно-рейтинговая система оценки учебной деятельности студентов. В соответствии с этой системой применяются пятибалльная, двадцатибалльная и стобальная шкалы знаний, умений, навыков.

Шкалы оценивания			Критерии оценивания
пятибалльная	двадцатибалльная	стобальная	
«Отлично» - 5 баллов	«Отлично» - 18-20 баллов	«Отлично» - 85 – 100 баллов	Показывает высокий уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> - продемонстрирует глубокое и прочное усвоение материала; - исчерпывающе, четко, последовательно, грамотно и логически стройно излагает теоретический материал; - правильно формирует определения; - демонстрирует умения самостоятельной работы с нормативно-правовой литературой; - умеет делать выводы по излагаемому материалу.
«Хорошо» - 4 баллов	«Хорошо» - 15 - 17 баллов	«Хорошо» - 70 - 84 баллов	Показывает достаточный уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует достаточно полное знание материала, основных теоретических положений; - достаточно последовательно, грамотно логически стройно излагает материал; - демонстрирует умения ориентироваться в нормальной литературе; - умеет делать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
«Удовлетворительно» - 3 баллов	«Удовлетворительно» - 12 - 14 баллов	«Удовлетворительно» - 56 – 69 баллов	Показывает пороговый уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует общее знание изучаемого материала; - испытывает серьезные затруднения при ответах на дополнительные вопросы; - знает основную рекомендуемую литературу; - умеет строить ответ в соответствии со структурой излагаемого материала.
«Неудовлетворительно» - 2 баллов	«Неудовлетворительно» - 1-11 баллов	«Неудовлетворительно» - 1-55 баллов	Ставится в случае: <ul style="list-style-type: none"> - незнания значительной части программного материала; - не владения понятийным аппаратом дисциплины; - допущения существенных ошибок при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.

Перечень вопросов для устного опроса

1. Общение и коммуникация: виды, структура, составляющие.
2. Сущность, виды и цели делового общения. Функции делового общения.
3. Понятие о законах общения. Реализация законов общения на практике.
4. Фактор адресата в общении. Особенности общения в зависимости от возраста, пола и других признаков собеседника.
5. Деловое общение с мужчинами. Деловое общение с женщинами.
6. Деловой протокол: общая характеристика и функциональное назначение. Бизнес-язык. Деловые беседы, их структура и характеристика основных этапов. Методы и приемы ведения деловой беседы.
7. Понятие речевого воздействия. Эффективное речевое воздействие: признаки. Приемы эффективного речевого воздействия.
8. Коммуникативная позиция говорящего. Приемы усиления коммуникативной позиции говорящего.
9. Национальные особенности общения. Особенности русского делового общения. Особенности и правила делового общения с представителями разных национальностей и конфессий.
10. Вербальная и невербальная коммуникация. Особенности вербальной и невербальной коммуникации в деловом общении. Жесты, мимика, поза: сущность, значение, роль в общении.
11. Использование приемов невербального общения для достижения коммуникативных целей. Невербальный компонент общения как средство улучшения коммуникативной позиции.
12. Публичное выступление как разновидность делового общения. Приемы привлечения и удержания внимания слушателей. Механизм выступления перед разными видами аудиторий.
13. Правила подготовки публичного выступления. Приемы орализации текста.
14. Формирование образа оратора. Признаки хорошего оратора.
15. Понятие о барьерах общения. Причины возникновения коммуникативных барьеров. Сущность и классификация барьеров общения. Барьеры взаимодействия. Барьеры восприятия и понимания. Барьеры отрицательных эмоций. Приемы преодоления барьеров.
16. Понятие спора. Поведение в споре. Ведение спора. Вопросы и ответы. Аргументация.
17. Дебаты как способ отстаивания своей точки зрения. Принципы, цели и особенности дебатов. Формирование навыков ведения дебатов.
18. Понятие конфликта. Причины возникновения конфликта. Стадии протекания конфликта.
19. Общение с конфликтным собеседником. Приемы подавления агрессии собеседника. Способы разрешения конфликта.
20. Принципы и правила бесконфликтного общения.

Примеры тестовых заданий:

Выберите один вариант ответа:

1. Этикет- это:
 - а) наука о морали
 - б) манера поведения человека в обществе

в) общая культура

2. Нормами этикета являются:

- а) упорство, настойчивость
- б) принципиальность, беспрекословность в)
- вежливость, тактичность

3. Деловой протокол - это:

- а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей
- в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведения бесед и переговоров, организации приемов и деловой переписки
- г) все ответы неверны

4. Принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- а) уважительность
- б) эгоизм
- в) доброжелательность г)
- приветливость

5. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает а)

- образование
- б) социальный статус в)
- внешний вид
- г) погода

6. С целью отбора персонала работодатель проводит

- а) собеседование
- б) соревнование в)
- конференцию

7. Компромисс это:

- а) один из способов разрешения конфликтов б) один из способов ведения переговоров
- в) один из способов лечения заболевания

8. Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку

- а) бестактность б)
- воспитанность в)
- порядочность г)
- тактичность

Выберите несколько вариантов ответа:

9. Какие нравственные критерии предъявляются к профессиональному поведению:

- а) вежливость
- б) тактичность
- в) доброжелательность
- г) нет правильного ответа

Установите последовательность:

10. Расположите в правильной последовательности этапы конфликтного поведения
- а) предконфликтный
 - б) конфликтного взаимодействия; в) разрешение конфликта
 - г) постконфликтный

11. Расположите в правильной последовательности этапы передачи информации
- а) преобразование информации к виду, удобному для передачи
 - б) передача
 - в) обратное преобразование
 - г) непосредственное исполнение Установите

соответствие:

12. Установите соответствие типов презентаций и их характеристик
- 1) приватная презентация
 - 2) публичная презентация
- а) количество слушателей колеблется от 15 до 200 чел. , это как правило хорошо подготовленное мероприятие.
- б) неофициальная презентация, предназначенная для небольшого количества слушателей

Дополните предложение

13. Столкновение противоположных целей, мнений, интересов называется:

14. Взаимосвязь уровней управления и подразделений, позволяющая достичь цели организации это: _____

15. Дайте определение понятию «Телефонный разговор» и перечислите основные требования, предъявляемые к разговору по телефону

Примерный перечень вопросов для дифференцированного зачета:

1. Возникновение психологии общения, ее предмет, связь с другими науками.
2. Общение как предмет научного знания: исследование проблемы общения.
3. Методологические проблемы исследования связи общественных и межличностных отношений.
4. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Межличностные отношения.
5. Подходы к определению общения и его форм. Характеристики общения.
6. Потребность в общении. Цели и функции общения.
7. Структура общения. Виды и уровни общения
8. Возрастные особенности общения.
9. Критерии удовлетворенности общением.
10. Основные направления и перспективы исследования общения.
11. Природа и цель коммуникаций.

12. Вербальная коммуникация: определение, функции, основные характеристики и нормы вербальной коммуникации; структура общения как коммуникативного акта; схема диалога.

13. Невербальная коммуникация: определение невербальной коммуникации, функции невербальных сообщений, базовые системы невербальной коммуникации, проблема интерпретации невербального поведения.

14. Коммуникативные барьеры и их преодоление.

15. Феномен межличностного влияния, виды влияния. Психологическое противостояние влиянию.

16. Техники влияния и противостояния влиянию.

17. Понятие социальной перцепции. Место социальной перцепции в общении.

18. Межличностное восприятие и понимание в процессе общения: виды социального восприятия; механизмы межличностного восприятия; атрибуция как базовый механизм межличностного познания; фундаментальная ошибка атрибуции; понятие аттракции, шкала, компоненты и закономерности возникновения аттракции; этапы развития эмоциональных отношений.

19. Механизмы межгруппового восприятия.

20. Интеракция как обмен действиями в общении.

21. Теории межличностного взаимодействия.

22. Позиции в общении.

23. Основные виды ситуаций взаимодействия.

24. Определение, виды и функции конфликта.

25. Теоретические подходы к исследованию конфликта.

26. Структура и динамика конфликта.

27. Методы психологического исследования конфликта.

28. Способы разрешения конфликтов.

29. Специфика делового общения. Коммуникативная компетентность как компонент профессиональной компетентности.

30. Виды, формы и стили делового общения.

31. Особенности и механизмы диадического, группового, публичного

32. делового общения.

33. Виды и формы психологического воздействия в деловом общении.

34. Имидж в деловом общении.

1. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники.

1. *Коноваленко, М. Ю.* Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 396 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20162-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.yurayt.ru/catalog/560954>

2. Мактамкулова, Г. А. Психология профессиональной деятельности : учебное пособие для СПО / Г. А. Мактамкулова, И. П. Бунькова. — 3-е изд. — Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2024. — 66 с. — ISBN 978-5-00175-285-1, 978-5-4488-2045-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/139720.html>

3. *Собольников, В. В.* Этика и психология делового общения : учебник для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.yurayt.ru/catalog/544570>

Дополнительные источники

1. Новикова, С. С. Практическая психология профессиональной деятельности : учебное пособие / С. С. Новикова. — Сочи : Сочинский государственный университет, 2022. — 44 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/150383.html>

Интернет-ресурсы:

1. Электронные издания (электронные ресурсы) 1. Психология на русском языке Psychology.ru [Электронный ресурс] . – Режим доступа: <http://www.psychology.ru>.

2. Электронная библиотека учебников [Электронный ресурс] . – Режим доступа: <http://studentam.net/>