



УТВЕРЖДЕНО:

Ученым советом Института сервисных технологий ФГБОУ ВО «РГУТИС»
Протокол № 10 от «24» февраля 2021г.
с изм. Протокол № 11 от «16» апреля 2021г.
с изм. Протокол № 14 от «30» июня 2021г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДИСЦИПЛИНЫ**

ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности: *09.02.07 Информационные системы и программирование*
Квалификация: *специалист по информационным системам*
год начала подготовки: 2021

Разработчики:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>		<i>Копылов В.В.</i>

Фонд оценочных средств согласован и одобрен руководителем ППСЗ:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>		<i>к.м.н. Алабина С.А.</i>



1. Паспорт фонда оценочных средств

В результате освоения учебной дисциплины «Психология общения» обучающийся должен обладать компетенциями:

Код	Наименование компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;
- определять этапы решения задачи;
- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; - составить план действия;
- определить необходимые ресурсы;
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- реализовать составленный план;
- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью
 - определять задачи для поиска информации;
- определять необходимые источники информации;
- планировать процесс поиска;
- структурировать получаемую информацию;
- выделять наиболее значимое в перечне информации;
- оценивать практическую значимость результатов поиска;



- оформлять результаты поиска определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
 - применять современную научную профессиональную терминологию;
 - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности описывать значимость своей профессии (специальности)

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
- методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- структуру плана для решения задач;
- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;
- приемы структурирования информации;
- формат оформления результатов поиска информации
- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- современная научная и профессиональная терминология;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
- основы проектной деятельности
- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;
- значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Формы промежуточной аттестации:

№ СЕМЕСТРА	ФОРМА КОНТРОЛЯ
3	ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ

В результате промежуточной аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования компетенций:



<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Формы и методы оценки</i>
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-правовой	<p>«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.</p> <p>«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.</p> <p>«Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство</p>	<p>Примеры форм и методов контроля и оценки</p> <ul style="list-style-type: none">• Компьютерное тестирование на знание терминологии по теме;• Тестирование• Контрольная работа• Самостоятельная работа• Защита реферата• Наблюдение за выполнением практического задания (деятельностью студента)• Оценка выполнения практического задания (работы)• Подготовка и выступление с докладом, сообщением, презентацией• Решение ситуационной задачи



<p>документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p>	<p>предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.</p> <p>«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p>	
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые</p>		



<p>ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования организовывать работу коллектива и команды;</p>		
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--



взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности описывать значимость своей профессии (специальности)		
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

3.1 Контрольно-измерительные материалы предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины и включают материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. Контрольно-измерительные материалы позволяют оценивать освоение умений и усвоения знаний по учебной дисциплине.

3.2 Методика применения контрольно-измерительных материалов в качестве аттестации

Контроль знаний студентов включает:

- Текущий контроль
- Промежуточная аттестация

3.3 Контрольно - измерительные материалы включают:

3.3.1 Типовые задания для оценки знаний и умений текущего контроля

Контроль и оценка результатов освоения темы осуществляется преподавателем в процессе выполнения обучающимися индивидуальных заданий в виде практических заданий, тестирования, контрольных работ и др.

Примерные задания и контрольные вопросы

1. Дайте определение понятий «общение», «деловое общение», «этика делового общения».
2. Каковы особенности общения традиционного общества?
3. Назовите основные позиции по вопросу о соотношении этики и бизнеса, которые существуют сегодня.
4. Какова, по вашему мнению, роль этики в деловом общении ?
5. Назовите основные принципы делового общения между руководителем и подчиненным.



6. Назовите основные принципы делового общения между подчиненным и руководителем.
7. Назовите основные принципы этики делового общения «по горизонтали» (между коллегами).
8. Подготовка к переговорам и проведение делового совещания
9. Общие правила поведения на переговорах
10. Деловой разговор и технология ведения переговоров
11. Как снять противоречия, если они появятся?
12. Как управлять атмосферой разговора?
13. Как управлять собой, если собеседник вызывает раздражение?
14. Могут ли процессы коммуникации, перцепции и интеракции в общении осуществляться вне друг друга?
15. Выделите коммуникативную, перцептивную и интерактивную сторону общения в таком его виде, как торги.
16. В чем отличие между спором и полемикой, дебатами и дискуссией?
17. Что является критерием правильного выбора вида делового общения в зависимости от его цели?
18. Что общего между современным деловым этикетом и деловой этикой традиционного общества?
19. Существует ли профессиональный этикет, чьи нормы противоречили бы общим этическим принципам?
20. Как нужно вести себя при общении с иностранным партнером, если этикет его страны расходится с нормами Вашей?
21. Актуально ли сегодня выражение "Клиент всегда прав"?
22. Функции невербальных средств коммуникации.



23. Почему жесты должны интерпретироваться только в их совокупности и с учетом ситуации, в которой находится человек?
24. Какие рекомендации можно дать человеку, желающему, чтобы жесты его не выдавали?
25. Как в ходе делового общения выяснить, какова величина личностного пространства собеседника?
26. Каково оптимальное взаимное расположение 3-4 партнеров в ситуации переговоров?
27. В чем основное отличие переговоров от других видов делового общения?
28. Какие факторы способствуют обладанию психологическим преимуществом на переговорах?
29. Обоснуйте психологически, какую последовательность лучше предложить: "встреча - размещение - отдых - переговоры" или "встреча - размещение - переговоры - отдых"?
30. Стоит ли указывать партнеру по переговорам, что Вы видите в его поведении применение нечестных уловок?
31. Какие этикетные фразы можно использовать для вежливой формы отказа принять предложение; выслать новые каталоги, образцы материалов; принять посетителя? на переговорах.
32. Если во время разговора по телефону зазвонил второй аппарат, что вы делаете: будете продолжать разговаривать по телефону? извинитесь перед собеседником и поднимете трубку для того, чтобы узнать, кто звонит? извинитесь перед собеседником и предложите ему перенести разговор на другое время?

1. Укажите примеры неправильного употребления числительного

1. На это было истрачено около четыреста — пятьсот долларов
2. На фирму пришло еще две сотрудницы.
3. Анна Дмитриевна – мать троих детей.

2. Рекламные элементы более всего уместны

1. в речи на презентации;
2. в речи на митинге;



3. в речи на юбилее;
4. в речи на производственном собрании.

3. Какой из указанных факторов не является определяющим при формировании речевого этикета?

- 1) Рост субъекта и адресата общения
- 2) Социальный статус субъекта и адресата общения
- 3) Профессия субъекта и адресата общения
- 4) Национальность субъекта и адресата
- 5) Возраст субъекта и адресата общения

4. Участник переговоров задает вопрос, ответ на который обнажит несостоятельность позиции оппонента. Используется речевая тактика

1. блеф;
2. искажение позиции оппонента;
3. открытие позиций;
4. **упреждающая аргументация.**

5. Если автор работы при помощи каких-то приемов представляет своих оппонентов в неприглядном виде, это является

1. нарушением этики;
2. проявлением ангажированности;
3. проявлением некомпетентности;
4. признаком того, что в работе отсутствует концептуальное начало

6. Нелитературные варианты языка – это

- А. - просторечие
Б. - диалекты
С. - сленг
Д. - профессионализмы
1. А+Б+С+Д
 2. **А+Б+С**
 3. Б+С+Д

7. В сфере делового взаимодействия служебный этикет выполняет функции:

1. обеспечивает установление личных контактов;
2. содействует решению деловых вопросов;
3. формирует благоприятную социальную и психологическую
4. все перечисленные

Тестовые задания для оценки знаний текущего контроля для адаптационных разделов

1. Выберите, то что относится к свойствам речи:
а) Темп речи. +



- б) Громкость речи. +
- в) Тембр речи. +
- г) Количество пауз.
- д) Интонация. +
- е) Частота дыхания.

2. Что такое рефлексивное слушание?

- а) Уточнение. +
- б) Внимательное молчание
- в) Перефразирование. +
- г) Минимализация ответов.
- д) Отражение чувств. +
- е) Ограниченное число вопросов.

3. Что входит в перцептивную сторону общения:

- а) проявление тревожности
- б) демонстрацию креативного поведения
- в) процесс формирования образа другого человека+

4. Чем характеризуется речь человека?

- а) наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции
- б) определенной логикой построения фраз
- в) возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях
- г) все ответы верны+

5. Как называется общение, которое имеет своей целью извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман и пр.):

- а) манипулятивное +
- б) светское
- в) деловое



6. Прямым общением называют:

- а) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения
- б) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации
- в) естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому +

7. При каком стиле общения оба участника чувствуют себя личностью:

- а) авторитарный
- б) демократический +
- в) индивидуальный

8. Персональная дистанция в процессе общения:

- а) 120-350см
- б) 15-50см
- в) 50-120см +
- г) Свыше 350см

9. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

- а) Призыва +
- б) Приказа +
- в) Просьбы +
- г) Познавательного сообщения

10. Что относится к оптико-кинетическим средствам общения:

- а) жесты; +
- б) паузы;



- в) логичность речи;
- г) мимика. +

11. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

- а) «Прочтением» стенических эмоций партнеров
- б) Выслушиванием жалоб клиентов
- в) Дискуссионным обсуждением проблем +
- г) Обсуждением каких-либо инновационных проектов

12. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Доброе утро, страховая компания «Висепт»

а) Отрицательно

б) Положительно +

13. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Добрый день. Это центр «Генезис». У телефона Ирина Аникеева. Чем я могу вам помочь?

а) Отрицательно

б) Положительно +

14. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Здравствуйте, сервисный центр

А) Отрицательно

Б) Положительно +



15. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж.

А) Отрицательно +

Б) Положительно

16. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.

А) Отрицательно +

Б) Положительно

17. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». К сожалению, Анна еще обедает.

А) Отрицательно +

Б) Положительно

18. Локальные приемы спора:

- а) Захват инициативы.
- б) Использование эмоционально окрашенных понятий.
- в) Подмена тезиса.
- г) Обращение аргументов оппонента против него самого.
- д) Умение держать в памяти весь спор. +
- е) Предвзятая интерпретация.

19. Чем является постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении?

а) эмпатией+



- б) рефлексией
- в) экспрессивностью

20. Что такое максимум напористости и максимум кооперативности (выигрыш-выигрыш)?

- а) Избегание.
- б) Противоборство.
- в) Уступчивость.
- г) Сотрудничество. +
- д) Компромисс.

21. Что такое минимум напористости и максимум кооперативности (проигрыш-выигрыш)?

- а) Сотрудничество
- б) Избегание.
- в) Противоборство.
- г) Уступчивость.
- д) Компромисс. +

22. Что относится к психологической совместимости:

- а) основывается на сходстве ценностных ориентаций; +
- б) предполагает равенство интеллектуального потенциала; +
- в) зависит от скорости протекания психических процессов; +
- г) включает взаимодополняемость характеров.

23. О каких барьерах идет речь?

«Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу».

- а) смысловые барьеры +
- б) эмоциональные барьеры
- в) физические барьеры



3.3.2 Типовые задания для оценки знаний и умений промежуточной аттестации

Примерные вопросы к дифференцированному зачету

1. Общение как социально-психологическая категория: определение, структура, средства, функции.
2. Взаимодействие в процессе общения
3. Виды делового общения.
4. Вербальная и невербальная коммуникация
5. Функции деловой беседы
6. Деловые переговоры.
7. Методы ведения переговоров.
8. Организация деловых совещаний
9. Общение по телефону.
10. Конфликт в сфере делового общения.
11. Способы разрешения конфликта.
12. Методы снятия психологического напряжения
13. Этапы переговорного процесса по урегулированию конфликта
14. Правила деловой переписки.
15. Визитная карточка делового человека
16. Общие правила оформления документов
17. Ключевые понятия этики
18. Этика делового общения: правила этики.
19. Этические нормы общения.
20. Деловые переговоры: Подготовка к переговорам и выбор стратегии их проведения.
21. Нечестные уловки во время переговоров и пути их нейтрализации.
22. Методы снятия психологического напряжения. Психологические барьеры как одна из причин конфликтов.
23. Общение как социально-психологическая категория
24. Взаимодействие в процессе общения
25. В чем состоит особенность невербального общения в межкультурном контексте?
26. Какие функции реализует невербальная коммуникация?
27. На какие коды делятся невербальные коды?
28. Какова роль эмоций в процессе взаимодействия представителей разных культур?
29. Приведите примеры культурных отличий выражения лица.



30. Объясните культурные различия в оценке эмоции.
31. Какие виды невербальных способов коммуникации вы знаете
32. Как соотносятся язык и культура?
33. Дайте определения понятиям «реальная картина мира», «культурная картина мира», «языковая картина мира».
34. Что такое коммуникативный стиль? Какие виды коммуникативных стилей вам известны?
35. Каковы стратегии убеждения в различных культурах?
36. Каковы основные способы повышения эффективности коммуникации на вербальном уровне?
37. Перечислите виды и функции каналов взаимодействия?
38. Каковы коммуникационные барьеры процесса общения?
39. Назовите функции, которые проявляются в общении.
40. Какие стороны входят в структуру общения?
41. Какие формы общения вам известны?
42. Какие виды межличностного общения вы знаете?
43. Какие формы и виды общения вы знаете?
44. Чем различается формальное и неформальное общение?
45. Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни.

Типовые задания для оценки знаний и умений промежуточной аттестации для адаптационных разделов

Примерные вопросы к дифференцированному зачету

1. Назовите и охарактеризуйте стили слушания
2. В чем заключаются цели эффективного слушания?
3. Техники активного диалога.
4. Техники активного слушания
5. Персонификация доверия в общении как барьер во взаимодействии между собеседниками
6. Понятие коммуникативных барьеров. их классификация и характеристика
7. Технический барьер общения.
8. Межъязыковой барьер общения.
9. Социальный барьер общения.
10. Психологический барьер общения.
11. Основные стратегии воздействия на человека.
12. Техники манипулятивного воздействия.
13. Средства и механизмы манипулятивного воздействия

14. Распознавание и защита от манипуляции.

4. Критерии и показатели оценивания

Для текущего контроля

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	Устный ответ, практическая работа, самостоятельная работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	студент полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой; изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя терминологию данного предмета как учебной дисциплины
«4»	Устный ответ, практическая работа, самостоятельная работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	ответ удовлетворяет в основном требованиям на отметку «5», но при этом имеет один из недостатков: допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, легко исправленные по замечанию преподавателя.
«3»	Устный ответ, практическая работа, самостоятельная работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала определенные настоящей программой.
«2»	Устный ответ, практическая работа, самостоятельная работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или неполное понимание большей или наиболее важной части

			учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании специальной терминологии, в выкладках
--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Для тестовых заданий

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания
«5»	Тестовое задание	85 – 100%
«4»	Тестовое задание	75 – 84%
«3»	Тестовое задание	50 – 74%
«2»	Тестовое задание	Менее 50%

Для промежуточной аттестации

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	Устный ответ, самостоятельная работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	студент полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой; изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя терминологию данного предмета как учебной дисциплины
«4»	Устный ответ, самостоятельная работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	ответ удовлетворяет в основном требованиям на отметку «5», но при этом имеет один из недостатков: допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, легко исправленные по замечанию преподавателя.
«3»	Устный ответ, самостоятельная работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для



			дальнейшего усвоения программного материала определенной настоящей программой.
«2»	Устный ответ, самостоятельная работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или неполное понимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании специальной терминологии, в выкладках

5. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 320 с. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=348898>
2. Аминов, И.И. Психология общения : учебник / Аминов И.И. — Москва : КноРус, 2021. — 256 с. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/939855>
3. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н. С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 192 с. URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=361220>

Дополнительная литература

1. Рогов, Е.И. Психология общения + eПриложение: Тесты : учебник / Рогов Е.И. — Москва : КноРус, 2021. — 260 с. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/936086>
2. Кузнецова, М. А. Психология общения : учебное пособие для СПО/ М. А. Кузнецова. - Москва: РГУП, 2019. - 167 с. URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=364706>

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. **Справочная Правовая Система КонсультантПлюс**
Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
2. **Федеральный портал «Российское образование»**
Режим доступа: <http://www.edu.ru/>



3. Открытая библиотека имени В.Е.Еременко (информационно-справочная система) Режим доступа: <http://www.archaeology.ru>
4. Электронная библиотека Российской государственной библиотеки (РГБ) <http://elibrarv.rsl.ru/>