

Министерство образования и науки Пермского края
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Пермский колледж предпринимательства и сервиса»

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора

 Г.В. Айзенштат

«01» февраля 2024 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
СГ.08 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

для образовательной программы среднего профессионального образования –
программы подготовки специалистов среднего звена
40.02.04 Юриспруденция

Разработчик:

Цецегова Е.В., преподаватель

Рассмотрены на заседании ЦМК

«01» февраля 2024 г. Протокол № 6

г. Пермь, 2024

ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

1. Общие положения

1.1. Область применения оценочных материалов:

Оценочные материалы предназначены для оценки результатов освоения учебной дисциплины СГ.08 Психология общения.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Содержание учебной дисциплины СГ.08 Психология общения способствует формированию следующих компетенций:

общие:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

1.3. Требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У2 выделять три стороны общения: коммуникативную, перцептивную, интерактивную

У3 эффективно использовать невербальные средства общения в общении с клиентом партнером;

У4 вести деловые беседы: устанавливать психологический контакт с клиентами, партнерами, эффективно применять методы аргументации;

У5 применять техники простого и активного слушания

У6 определять типологию людей: аудиал, визуал, кинестет

У7 использовать знания этики и этикета делового общения;

У8 находить конструктивный выход из конфликтных ситуаций; использовать приемы саморегуляции в процессе межличностного общения;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

31. Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения;

32. Три стороны общения: коммуникативную, перцептивную, интерактивную;

33. Роль невербального общения во взаимодействии людей;

34. Правила ведения деловой беседы: приемы установления психологического контакта; приемы и методы аргументации;

35. Техники слушания: простого, активного;

36. Типологию людей: аудиал, визуал, кинестет;

37. Правила этики и этикета делового общения;

38. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, приемы саморегуляции и снятия психологического напряжения.

1.4. Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.

ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Инструкции к тесту

Цель тестирования: тест предназначен для оценки знаний по дисциплине СГ.08 Психология общения

Студентам даны ответы на задания в тестах

Правильно выполненные задания:

- 70% и менее - оценка «2»
- 71-80% заданий – оценка «3»
- 81-90% заданий – оценка «4»
- 91-100% заданий – оценка «5»

I вариант

Вопрос 1. Общение это-

1. Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
2. Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
3. Отношение к поступающей информации.

Вопрос 2. Стили общения бывают:

1. Ритуальный; 2. Манипулятивный; 3. Иронический.

Вопрос 3. Из скольких действий организуется структура акта общения:

1. 12; 2. 13; 3. 15; 4. 14.

Вопрос 4. Содержание общения:

1. Передача от человека к человеку информации;
2. Восприятие партнерами по общению друг друга;
3. Ориентация в коммуникативной ситуации;
4. Взаимооценка партнерами по общению друг друга.
5. Взаимодействие партнеров друг с другом.

Вопрос 5. Функции общения:

1. Инструментальная; 2. Интегративная; 3. Деловая; 4. Трансляционная.
5. Экспрессивная.

Вопрос 6. Виды общения:

1. Формальное; 2. Деловое; 3. Спор; 4. Духовное; 5. Светское.

Вопрос 7. Структура делового общения состоит из:

1. Коммуникативной стороны; 2. Интерактивной стороны; 3. Перцептивной стороны;
4. Субъективной стороны.

Вопрос 8. Стиль общения это:

1. Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми;
2. Индивидуально-типологические особенности между людьми;
3. Индивидуально-субъективные особенности между людьми;

Вопрос 9. Механизм общения включает в себя:

1. Заражение; 2. Внушение; 3. Убеждение; 4. Принуждение; 5. Копирование.

Вопрос 10. Барьеры восприятия в общении бывают:

1. Эстетический барьер; 2. Барьер «возраста»; 3. Состояние здоровья;
4. Некомпетентность; 5. Барьер «боязни контактов».

Вопрос 11. Невербальные средства общения являются:

1. Интерактивной стороной общения; 2. Перцептивной стороной общения;
3. Коммуникативной стороной общения.

Вопрос 12. Невербальное поведение-это:

1. Открытые социально-психологические и индивидуально психологические характеристики личности;
2. Скрытые для непосредственного наблюдателя социально - психологические и индивидуально психологические характеристики личности.

Вопрос 13. Невербальные средства общения:

1. Кинесика; 2. Дистанция; 3. Такесика; 4. Проксемика; 5. Рукопожатие.

Вопрос 14. Трактовка «взгляда в сторону означает:

1. Страх и желание уйти; 2. Не понял, повтори; 3. Пренебрежение; 4. Хочу подчинить себе.

Вопрос 15. Жесты и позы защиты:

1. Пощипывание переносицы; 2. Потирание лба; 3. Руки, скрещенные на груди.
4. Сжатие пальцев в кулак.

Вопрос 16. Просодика-это:

1. Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя;
2. Название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара;
3. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняемые выразительно-регулятивную функцию.

Вопрос 17. Трактовка доминирующего рукопожатия:

1. Рука снизу, ладонь развернута вверх; 2. Рука партнеров в одинаковом положении;
3. Рука сверху, ладонь развернута вниз.

Вопрос 18. Один из первых ученых, который изучал пространственную структуру общения:

1. Р. Экслейн; 2. Л. Винтере; 3. Э. Холл; 4. А. Шефлен.

Вопрос 19. Социальная дистанция общения варьируется на расстоянии от:

1. 45-120 см.; 2. 400-750 см.; 3. От 120 до 400 см

Вопрос 20. Невербальное поведение личности:

1. Создает образ партнера по общению.
2. Выражает взаимоотношения партнеров по общению.
3. Является индикатором актуальных психических состояний личности.
4. Выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального общения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного.
5. Выступает в качестве показателя статусных отношений.

Вопрос 21. Вербальные средства общения являются:

1. Коммуникативной стороной общения; 2. Интерактивной стороной общения.
3. Перцептивной стороной общения.

Вопрос 22. К вербальным средствам общения относят:

1. Мимика; 2. Слова; 3. Жесты.

Вопрос 23. Величина потери информации определяется:

1. Общим несовершенством человеческой речи. 2. Невозможностью полно и точно воплотить мысли в словесные формы; 3. Наличием или отсутствием доверия к собеседнику; 4. Эмоциями; 5. Совпадением или несовпадением словарного запаса и др.

Вопрос 24. Итоговое восприятие информации:

1. 80%; 2. 70%; 3. 30-40%; 4. 10-20%.

Вопрос 25. Ораторское искусство предполагает:

1. Умение точно формулировать свои мысли; 2. Излагать их доступным для собеседника языком;
3. Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника.

Вариант 2

Вопрос 1. Речь в деловом общении направлена на:

1. То, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству.
2. То, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае.

Вопрос 2. Убедительность определяется:

1. Психологическими факторами; 2. Самой атмосферой беседы, которая может быть благоприятной или неблагоприятной, доброжелательной или недоброжелательной.
3. Культура слов.

Вопрос 3. Из чего складывается речевая структура:

1. Словарный запас; 2. Точная передача мысли посредством слова; 3. Просторечием;
4. Чистота речи; 5. Правильное произношение слов.

Вопрос 4. Виды слушания:

1. Нереплексивное пассивное; 2. Реплексивное активное; 3. Продуктивное.

Вопрос 5. Составные части языка:

1. Литературный язык; 2. Просторечие; 3. Профессиональная лексика;
4. Нормативная лексика.

Вопрос 6. Основные этапы деловой беседы:

1. Планирование беседы; 2. Информирование партнеров; 3. Аргументирование выдвигаемых положений; 4. Принятие решений; 5. Завершение беседы.

Вопрос 7. Задачи, решаемые на начальном этапе беседы:

1. Установление контакта с собеседником; 2. Создание благоприятной атмосферы для беседы; 3. Привлечение внимания к цели и теме разговора; 4. Пробуждение интереса собеседника; 5. Принятие решения.

Вопрос 8. Принципы поведения деловой беседы:

1. Рациональность; 2. Метод прямого подхода; 3. Понимание; 4. Внимание;
5. Комплексность.

Вопрос 9. К коммуникативным навыкам в деловой беседе относят:

1. Активное слушание; 2. Пассивное слушание; 3. Формулирование; 4. Постановка вопроса.

Вопрос 10. Основой внутреннего диалога является:

1. Ответ; 2. Дискуссия; 3. Вопрос; 4. Размышление.

Вопрос 11. Вопросы внешнего диалога бывают:

1. Информационными; 2. Зеркальными; 3. Эстафетными; 4. Риторическими. 5. Правильными.

Вопрос 12. Какие контакты необходимо установить оратору со слушателями во время публичных выступлений:

1. Личностный; 2. Эмоциональный; 3. Аргументированный; 4. Познавательный.
5. Аудиторный.

Вопрос 13. Что такое аргументация:

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов.
2. Способ восприятия значимых логических доводов.
3. Возможность довести до собеседника значимые логические доводы.
4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
5. Способ общения.

Вопрос 14. Какие можно выделить правильные способы, чтобы начать беседу:

1. Метод снятия напряжения; 2. Метод зацепки; 3. Метод риторических вопросов.
4. Метод открытых вопросов; 5. Метод прямого подхода.

Вопрос 15. Выберите правильное поведение в конфликтной ситуации:

1. Приспособление; 2. Компромисс; 3. Сотрудничество; 4. Игнорирование; 5. Уход.

Вопрос 16. Как можно повлиять на партнера во время переговоров:

1. Не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение;
2. Не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга;
3. Копировать жесты собеседника и принимать позу подражания;
4. Использовать способ привлечения внимания собеседника;
5. Использовать противоположные жесты и позу;

Вопрос 17. Основные принципы грамотного телефонного общения:

1. Положительные эмоции; 2. Хорошее настроение собеседника; 3. Жаргон;
4. Четкость и правильность произношения слов; 5. Нецензурное общение.

Вопрос 18. Наиболее распространенные ошибки в телефонном общении:

1. Цель не конкретизируется; 2. Неправильно выбрано время для разговора.
3. Излишняя эмоциональная насыщенность; 4. Длительные телефонные переговоры.
5. Использование жестов.

Вопрос 19. Наиболее распространенная форма общения в деловой переписке:

1. Товарищ; 2. Уважаемый; 3. Гражданин.

Вопрос 20. Какими могут быть методы учителя направленные на организацию порядка и дисциплины в классе?

1. Убеждение; 2. Требование; 3. Воззвание; 4. Запрос; 5. Внушение.

Вопрос 21. Из каких сторон состоит структура общения?

1. Коммуникативная; 2. Интерактивная; 3. Перцептивная; 4. Пассивная; 5. Активная.

Вопрос 22. Что является главным средством человеческого общения?

1. Знаки; 2. Язык; 3. Жесты; 4. Мимика; 5. Движение.

Вопрос 23. Виды общения?

1. Вербальное; 2. Рациональное; 3. Достоверное; 4. Невербальное; 5. Косвенное.

Вопрос 24. Что является основными механизмами в познании человека?

1. Идентификация; 2. Эмпатия; 3. Рефлексия; 4. Инверсия; 5. Метонимия.

Вопрос 25. Способы воздействия партнеров друг на друга?

1. Заражение; 2. Внушение; 3. Убеждение; 4. Эмпатия; 5. Подражание.

Вариант 3

Вопрос 1. Какие бывают виды контрсуггестии, которые встают на пути коммуникации?

1. Избегание; 2. Авторитет; 3. Убеждение; 4. Непонимание; 5. Эффект ореола.

Вопрос 2. Какие элементы невербального общения можно выделить?

1. Позы, жесты, мимика; 2. Паралингвистика; 3. Проксемика; 4. Контакт глаз; 5. Эмпатия.

Вопрос 3. Что включает в себя паралингвистика или просодика?

1. Особенности произношения; 2. Тембр голоса; 3. Темп речи; 4. Слова. 5. Паузы между словами.

Вопрос 4. О чем могут сообщить невербальные средства общения?

1. Указать собеседнику на особенно важные моменты сообщения;
2. Свидетельствуют об отношении к собеседнику;
3. Дают возможность судить о человеке, о его состоянии в данный момент, о его психологических качествах;
4. Могут дополнить содержание высказывание;
5. О характере речи.

Вопрос 5. Какие системы специальных знаков-символов выработаны людьми в рамках невербального общения?

1. Знаки управления движением транспорта; 2. Форменная одежда; 3. Знаки отличия
4. Звуковая речь; 5. Награды.

Вопрос 6. Какие жесты свидетельствуют об искренности и желание говорить откровенно?

1. Раскрытые руки; 2. Расстегивание пиджака; 3. Закладывание рук за спину с обхватом запястья;
4. Расхаживание по комнате; 5. Закладывание рук за голову.

Вопрос 7. Что может послужить знаком того, что собеседник расстроен и пытается взять себя в руки?

1. Раскрытые руки; 2. Расстегивание пиджака; 3. Закладывание рук за спину с обхватом запястья;
4. Расхаживание по комнате; 5. Закладывание рук за голову.

Вопрос 8. В каких формах реализуется деловое общение?

1. Деловая беседа; 2. Деловые переговоры; 3. Деловая переписка; 4. Деловые совещания; 5. Публичные выступления.

Вопрос 9. Основные этапы деловой беседы?

1. Начало беседы и информирование партнеров; 2. Аргументирование выдвигаемых положений;
3. Принятие решения; 4. Аргументирование принятых решений;
5. Завершение беседы.

Вопрос 10. Какие важные функции выполняет деловая беседа?

1. Взаимное общение работников из одной деловой сферы;
2. Совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;
3. Контроль и координация уже начатых деловых мероприятий;
4. Поддержание деловых контактов и стимулирование деловой активности;
5. Выработка стратегии поведения в конфликтных ситуациях;

Вопрос 11. Какие можно выделить правильные способы начать беседу?

1. Метод снятия напряжения; 2. Метод зацепки; 3. Метод риторических вопросов.
4. Метод открытых вопросов; 5. Метод прямого подхода.

Вопрос 12. Что такое аргументация?

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов
2. Способ восприятия значимых логических доводов.

3. Возможность донести до собеседника значимые логические доводы.
4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
5. Способ общения.

Вопрос 13. От каких обстоятельств зависит ситуация во время переговоров?

1. Отношение ведущих переговоров с их группами;
2. Язык, на котором говорят участники переговоров.
3. Того, как сидят участники переговоров
4. Присутствие зрителей;
5. Ход переговоров.

Вопрос 14. Каковы функции языка в общении?

1. Коммуникативная и познавательная; 2. Аккумулятивная, конструктивная
3. Эмоциональная, контактоустанавливающая, этническая
4. Психологическая;
5. Реорганизационная.

Вопрос 15. Чем отличается официально-деловой стиль речи?

1. Точностью; 2. Обезличенностью; 3. Стандартностью; 4. Отвлеченностью.
5. Тенденциями к стереотипам.

Вопрос 16. Чем отличается научный стиль речи?

1. Отвлеченностью; 2. Обобщенностью; 3. Подчеркнутой логичности и связными выражениями;
4. Точностью; 5. Стандартностью.

Вопрос 17. Чем отличается публицистический стиль речи?

1. Экспрессивностью; 2. Эмоциональностью; 3. Наличием гибкого стандарта;
4. Точностью; 5. Отвлеченностью.

Вопрос 18. Барьеры восприятия и понимания?

1. Эстетический, 2. Социальный; 3. Барьер отрицательных эмоций; 4. Психологическая защита; 5. Психологическая атака.

Вопрос 19. В структуру речевого общения входят?

1. Значение и смысл слов, фраз; 2. Речевые звуковые явления; 3. Выразительные качества голоса;
4. Замедление в ускорение речи.

Вопрос 20. Выразительные качества голоса — это?

1. Характерные специфические звуки, возникающие при общении; 2. Разделительные звуки; 3. Нулевые звуки; 4. Интонационные звуки; 5. Интервальные звуки.

Вопрос 21. Что такое коммуникация?

1. Процесс взаимодействия, ведущий к пониманию информации.
2. Процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию.
3. Процесс двустороннего взаимодействия, ведущий к пониманию поступающей информации.

Вопрос 22. Коммуникативная компетентность - это?

1. Способность устанавливать необходимые контакты с другими людьми.
2. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми для лучшего взаимодействия.
3. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

Вопрос 23. Причинами плохой коммуникации могут быть?

1. Стереотипы; 2. Предвзятые представления; 3. Отсутствие взаимоуважения.
4. Плохие отношения между людьми; 5. Отсутствие внимания и интереса собеседника.

Вопрос 24. Выберите виды контрсуггестии?

1. Избегание; 2. Соппротивление; 3. Авторитет; 4. Непонимание.

Вопрос 25. К какому виду аудитории относится группа студентов, разбирающая с преподавателем кейс?

1. Активная группа; 2. Пассивная; 3. Нейтральная.

Вариант 4

Вопрос 1. На какие группы можно распределить всех людей, с которыми мы входим в контакт?

1. Знакомые; 2. Друзья; 3. Близкие люди; 4. Коллеги.

Вопрос 2. Какие формы общения существуют?

1. Межличностное; 2. Деловое; 3. Публичное выступление; 4. Общение через электронные средства; 5. Общение с друзьями и близкими.

Вопрос 3. При каких формах общения обсуждаются темы, возникающие спонтанно?

1. Деловое обсуждение; 2. Непринужденные беседы.

Вопрос 4. Каких способов рекомендуется придерживаться при общении через электронную почту?

1. Получение выгоды, которая дает задержка обратной связи.
2. Включение тех же формулировок, которые были получены.
3. Принятие во внимание отсутствие значимых невербальных сигналов.
4. Отсутствие тайны переписки.
5. Никаких.

Вопрос 5. Для чего мы используем язык?

1. Чтобы определять, обозначать, характеризовать и ограничивать.
2. Для пробы на вкус.
3. Для обсуждения вещей, лежащих вне нашего непосредственного опыта;
4. Чтобы говорить о языке.

Вопрос 6. Какое отношение существует между языком и значением?

1. Выбираем правильное слово.
2. Люди истолковывают вложенный в него смысл верно.
3. Перевод слов.

Вопрос 7. Что такое денотация?

1. Положение слова в предложении и расположенные вокруг него слова.
2. Прямое точное значение, которое языковое сообщество формально приписывает слову.

Вопрос 8. Что представляет собой процесс слушания?

1. Выбор и концентрацию на конкретных стимулах из всего множества стимулов, достигающих наших органов чувств.
2. Направленное восприятие слуховых и зрительных стимулов и приписывания им значения.

Вопрос 9. Перечислите аспекты слушания:

1. Сосредоточение; 2. Понимание; 3. Запоминание; 4. Оценка; 5. Взвешивание.

Вопрос 10. Деловое общение можно условно разделить на:

1. Прямое; 2. Косвенное; 3. Опосредованное.

Вопрос 11. Какие существуют способы начала беседы («правильные дебюты»)?

1. Метод снятия напряжения. 2. Метод зацепка; 3. Метод координации.
4. Метод прямого подхода.

Вопрос 12. Основными этапами деловой беседы являются?

1. Начало беседы; 2. Аргументирование выдвигаемых положений.
3. Информирование партнеров; 4. Принятие решения; 5. Подведение итогов.

Вопрос 13. На стадии начала беседы ставятся следующие задачи?

1. Установить контакт с собеседником;
2. Создать благоприятную атмосферу для беседы;
3. Подготовить тему для обсуждения;
4. Определить степень важности беседы;
5. Привлечь внимание к теме разговора;
6. Пробудить интерес.

Вопрос 14. Какая формулировка высказывает явное и глубокое возражение?

1. В данном случае вы совершенно не правы!
2. В данном случае вы возможно не правы!
3. Может быть, в данном высказывании вы и не правы?

Вопрос 15. На деловом совещании идет обсуждение возможности увеличения объема продаж. Кто-то один не согласен с мнением большинства, что ведет к возникновению конфликта в группе. Какого именно?

1. Межличностного; 2. Между личностью и группой; 3. Межгрупповой.

Вопрос 16. Высказывание «Плохой мир лучше, чем хорошая война» свойственно кому?

1. Практику; 2. Собеседник; 3. Мыслителю.

Вопрос 17. Какие существуют основные группы вопросов?

1. Конкретизирующие вопросы;
2. Закрытые вопросы;
3. Открытые вопросы;
4. Риторические вопросы.

Вопрос 18. Высказывание «Тебе очень идет этот цвет» это?

1. Лесть;
2. Compliment;
3. Похвала.

Вопрос 19. Выделяют следующие зоны дистанции в человеческом контакте:

1. Интимная зона;
2. Личная, или персональная зона;
3. Социальная зона.
4. Индивидуальная зона;
5. Публичная зона;

Вопрос 20. Каков размер личной, или персональной зоны?

1. 45-120 см;
2. 50-100 см;
3. 45-110 см;
4. 60-120 см.

Вопрос 21. На какие группы можно разбить жесты?

1. Жесты — иллюстраторы;
2. Жесты – регуляторы;
3. Жесты — эмблемы.
4. Жесты – адапторы;
5. Жесты — аффекторы;
6. Жесты — указатели.

Вопрос 22. Каков размер социальной зоны?

1. 100-300 см;
2. 120-400 см;
3. 110- 400 см;
4. 120-350 см.

Вопрос 23. Что относят к невербальным средствам общения?

1. Мимику;
2. Жесты;
3. Движения;
4. Позу;
5. Взгляд.

Вопрос 24. Какому национальному стилю ведения деловых переговоров принадлежит хороший настрой на переговоры, энергичность, внешнее проявление дружелюбия и открытость?

1. Китайский стиль;
2. Французский стиль;
3. Английский стиль.

Вопрос 25. Для чего необходимо произнести вслух перед выступлением «Я знаю то, чего не знают слушатели. Я хочу им об этом рассказать!»?

1. Для установления контакта с аудиторией.
2. Для снятия барьера страха.
3. Для устранения всех сомнений.

ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Основная литература

1. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 493 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17889-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533911>.

2. Лавриненко, В. Н. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 325 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16815-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531737>.

Дополнительные источники

1. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры: практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516820>.

2. Логутова, Е. В. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов: Профобразование, 2020. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/92154.html>

3. Захарова, И. В. Психология делового общения: практикум для СПО / И. В. Захарова. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 130 с. — ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/86472>

4. Лихачев Д.С. Письма о добром / Дмитрий Лихачев.- СПб.: Азбука, Азбука-Аттикус, 2020.-160с.- (Азбука-классика.Non-Fiction) - ISBN 978-5-17-107985-7.

5. Каталог психологической литературы – URL: <http://www.psychology.ru/Library>

6. <https://urait.ru/> - Образовательная платформа «Юрайт».