

НЕКОММЕРЧЕСКОЕ ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«НЕВИННОМЫССКИЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И
ПРАВА»**

**Оценочные средства дисциплины
Б1.О.02.06 Психология общения**

основной профессиональной образовательной программы
высшего образования - программы бакалавриата
по направлению подготовки **44.03.04. Профессиональное обучение (по отраслям)**

направленность (профиль) программы бакалавриата
«Педагогика и психология профессионального образования»

форма обучения – очно-заочная

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенции формируемые в процессе изучения дисциплины

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.

УК-5.2. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения.

УК-5.3. Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.

Критерий	Показатель	Наименование оценочного средства
Знать	особенности мировых религий, основных философских и этических учений; различные подходы к психологии общения; роль и место российской цивилизации.	Вопросы по темам/разделам дисциплины Перечень тем рефератов
Уметь	выделять и видеть причинно-следственные связи; раскрывать суть процесса: его закономерности, движущие силы; давать объективную характеристику и интерпретацию исторического события, этапа, исторического деятеля; понимать социальную значимость своей профессии, национальные интересы, ценность труда и служения на благо отечества; устанавливать причинно-следственные связи между явлениями, пространственные и временные рамки изучаемых исторических явлений в сфере своей профессиональной деятельности.	Вопросы по темам/разделам дисциплины Перечень тем рефератов
Владеть	методами анализа источников, политических программ, общественных процессов.	практико-ориентированные задачи, практические задания и упражнения; типовые контрольно-измерительные материалы по модулям.

ОПК-7: способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ

Показатели компетенции:

ОПК-7.1. Взаимодействует с родителями (законными представителями) обучающихся с учетом требований нормативно-правовых актов в сфере образования и индивидуальной ситуации обучения, воспитания, развития обучающегося.

ОПК-7.2. Конструктивно взаимодействует с педагогами и иными специалистами в рамках реализации образовательных программ с целью максимально полного удовлетворения образовательных потребностей обучающихся

ОПК-7.3. Эффективно взаимодействует с обучающимися в рамках реализации образовательных программ

Критерий	Показатель	Наименование оценочного средства
Знать	<ul style="list-style-type: none"> - основные социально-психологические теории, описывающие процесс коммуникации; - базовые определения курса: общение, коммуникация, перцепция, интеракция, виды общения, способы воздействия и противодействия в общении, механизмы психологического влияния: убеждение внушение, манипуляция; - техники эффективной и неэффективной коммуникации, техники налаживания контакта, техники обратной связи, техники поведения в ситуации стресса, конфликтного взаимодействия. 	Вопросы по темам/разделам дисциплины Перечень тем рефератов
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> - пользоваться современными методами психологии в анализе межличностного взаимодействия; - преодолевать коммуникативные барьеры, гармонично строить убеждающую речь, пользоваться знанием невербальных и вербальных средств общения с участниками образовательных отношений; - противостоять внушающему и манипулятивному воздействию в общении, способствовать созданию деловой атмосферы сотрудничества и партнёрства с участниками образовательных отношений. 	Вопросы по темам/разделам дисциплины Перечень тем рефератов
Владеть	<ul style="list-style-type: none"> - использования различных видов социально-психологического воздействия в процессе общения с участниками образовательных отношений; - владеть широким набором коммуникативных приёмов и техник, установления контакта с собеседником, создания атмосферы доверительного общения, организации обратной связи и т.д. с целью их эффективного использования в профессиональной деятельности. 	практико-ориентированные задачи, практические задания и упражнения; типовые контрольно-измерительные материалы по модулям

Шкала оценивания сформированности компетенций

При оценивании сформированности компетенций по дисциплине «Психология общения» используется

-балльная шкала. Шкала соотносится с целями дисциплины и предполагаемыми результатами ее освоения.

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся демонстрирует полное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям: в ходе контрольных мероприятий обучающийся показывает владение менее 50% приведенных показателей, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся демонстрирует полное отсутствие или явную недостаточность (менее 25%) знаний, умений, навыков в соответствие с приведенными показателями.

**Таблица 1
Шкала оценивания уровня знаний**

Оценка	Уровень освоения	Критерии оценивания уровня знаний
5	Максимальный уровень	Студент полно, правильно и логично ответил на теоретический вопрос. Показал понимание материала, отличные знания в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы. Продемонстрировал соблюдение норм литературной речи.
4	Средний уровень	Студент ответил на теоретический вопрос с небольшими неточностями. Показал хорошие знания в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов. Продемонстрировал соблюдение норм литературной речи.
3	Минимальный уровень	Студент ответил на теоретический вопрос с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено много неточностей. Допустил нарушения норм литературной речи.
2	Минимальный уровень не достигнут	При ответе на теоретический вопрос студент продемонстрировал недостаточный уровень знаний, материал излагал непоследовательно. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов. Допустил существенные нарушения норм литературной речи.

**Таблица 2
Шкала оценивания уровня умений**

Оценка	Уровень освоения	Критерии оценивания уровня умений
5	Максимальный уровень	Студент правильно выполнил практическое задание в соответствии с предъявляемыми требованиями.
4	Средний уровень	Студент выполнил практическое задание, допустив незначительные погрешности, которые смог самостоятельно исправить.
3	Минимальный уровень	Студент в целом выполнил практическое задание, но допустил существенные неточности, не проявил умения правильно интерпретировать полученные результаты.
2	Минимальный уровень не достигнут	Студент не выполнил практическое задание, неспособен пояснить и полученный результат.

**Таблица 3
Шкала оценивания уровня владения навыками**

Оценка	Уровень освоения	Критерии оценивания уровня владения навыками
5	Максимальный уровень	Практическое задание выполнено в полном объеме с использованием рациональных способов решения. Студент точно ответил на контрольные вопросы, свободно ориентируется в предложенном решении, может его модифицировать, при изменении условия задания. Решение оформлено аккуратно и в соответствии с предъявляемыми требованиями.
4	Средний уровень	Практическое задание выполнено в полном объеме. Студент ответил на контрольные вопросы, испытывая небольшие затруднения.
3	Минимальный уровень	Практическое задание в целом выполнено в полном объеме. Студент не может полностью объяснить полученные результаты, путается в решении при изменении условия задания.
2	Минимальный уровень не достигнут	Практическое задание не выполнено. Студент не может объяснить полученные результаты.

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ (примерный)**

Показатели	Наименование оценочного средства	Типовые контрольные задания
ОПК-7.1. Взаимодействует с родителями (законными представителями) обучающихся с учетом требований нормативно-правовых актов в сфере образования и индивидуальной ситуации обучения, воспитания, развития обучающегося.	Устный опрос, реферат	<ul style="list-style-type: none"> - Примеры заданий для проверки знаний. Могут использоваться при проведении устного опроса, контрольной работы, для выполнения рефератов, докладов. - Перечислите ключевые нормативно-правовые акты в сфере образования, определяющие особенности коммуникации и взаимодействия педагога-психолога и родителей - Перечислите алгоритм выхода из конфликтной ситуации с родителями
ОПК-7.2. Конструктивно взаимодействует с педагогами и иными специалистами в рамках реализации образовательных программ с целью максимально полного удовлетворения образовательных потребностей обучающихся	Практико-ориентированные задания, практические задания и упражнения	<p>Примеры заданий для оценки сформированности умений.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Опишите коммуникативные барьеры и причины, затрудняющие общение. Перечислите способы их преодоления - Разработайте разные формы бесед (возраст и тема определяется самостоятельно студентами)
ОПК-7.3. Эффективно взаимодействует с обучающимися в рамках реализации образовательных программ	Практико-ориентированные задания, практические задания и упражнения	<ul style="list-style-type: none"> - Охарактеризуйте особенности общения на разных возрастных этапах. - Перечислите особенности коммуникации в разновозрастных коллективах - Опишите коммуникативные барьеры и причины, затрудняющие общение - Составьте батарею методик, для комплексного изучения коммуникативных способностей исследуемого. - Подобрать методики для диагностики коммуникативных способностей (возраст на выбор). Опишите особенности общения детей с разной функциональной организацией полушарий головного мозга.

Показатели оценки образовательных результатов для текущей аттестации (примерные)

Образовательные результаты (знания, умения)	Показатели оценки результата
взаимосвязь общения и деятельности;	формулировать понятия «общение», «деятельность»; определять взаимосвязь между общением и деятельностью
роли и ролевые ожидания в общении;	формулировать понятия «роли», «ролевые ожидания»; давать характеристику ролей в общении
виды социальных взаимодействий;	систематизация и формулирование видов социального взаимодействия
механизмы взаимопонимания в общении	определять механизмы взаимопонимания в общении

техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	определять техники и приемы общения, правила слушания; представление приемов ведения беседы и убеждения
цели, функции, виды и уровни общения;	формулировать цели, функции, уровни общения; определять виды общения
этические принципы общения;	определять и формулировать этические принципы общения

Перечень вопросов для контроля образовательных результатов (знаний) для текущей аттестации (примерные)

Проверяемые образовательные результаты (знания)	Примерные вопросы для контроля в соответствии с уровнями освоения
взаимосвязь общения и деятельности	1 Понятие общения и его цели. 2 Функции общения. 4 Виды и уровни общения. 5 Понятие «деятельность». 6 Деятель

	ност ь и об- ще- ние. 7 Тео- рия дея- тель- но- сти А.Н. Леон тье- ва. 8 Меж пред мет- ные вза- имо- связи psi- хо- ло- гии об- ще- ния.
роли и ролевые ожидания в общении;	1 По- ня- тие со- ци- аль- ной роли. Ви- ды и ха- рак- те- ри- сти- ка со- ци- аль- ных ро- лей. 2 ти- пы ро- лей в об- ще- нии. 3 Ожи- да-

	ния ро- лей от парт- нера по об- щес- нию. 4. Тео- рия трансакт- ного анализа Э.Берна. 5 Взаимо- связь жизнен- ного сцена- рия и об- щес- ния. 6 Модель об- щес- ния и при- ня- тие ре- ше- ния.
виды социальных взаимодействий	1 Межличностные и общественные отношения. 2 Перцептивная функция

об-
ще-
ния.

3

Эф-
фек-
ты

меж-
лич-
ност
ного
вос-
при-
ятия

и

вза-
имо-
по-
ни-
ма-
ния.

4

Ме-
ха-
низ-
мы

вза-
имо-
по-
ни-
ма-
ния в
об-
щес-
ния.

5

Труд
но-
сти и
де-
фек-
ты

меж-
лич-
ност
ного
об-
щес-
ния.

6

Сен-
сор-
ные
ка-
налы

, их
диа-
гно-
сти-
ка и
ис-
поль-
зование

	об- ще- нии. 7 Ви- ды со- ци- аль- ного вза- имо- дей- стви- я.
механизмы взаимопонимания в общении	<p>1 Ме- ха- низ- мы вза- имо- по- ни- ма- ния в об- ще- нии (иде- нти- фи- ка- ция, эм- па- тия, ат- трак- ция, ре- флек- сия).</p> <p>2 По- ня- тие «ре- флек- сия».</p> <p>3 Спо- собы су- ще- ство- ва- ния че- ло- века (С.Л. Ру- бин штейн)</p>

	н). 4 Пути со- вер- шен-ство ва-ния лич-но-сти и осо-зна-ние себя. 5 По-ня-тие «до-ве-рие». 6 До-ве-рие как спо-соб су-щес-тво ва-ния че-ло-века. 7 Пси-хо-ло-ги-че-ская наук а - о до-ве-рии.
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убежждения	1 По-ня-тие де-ло-вого об-ще-ния. 2 Де-ло-вые бе-

	се- ды: пра- вила, прин ци- пы, функ ции, стру кту- ра. 3 Эта- пы, тех- ни- ки, при- емы де- ло- вых пе- ре- го- во- ров.
цели, функции, виды и уровни общения;	1 По- ня- тие об- ще- ния и его цели. 2 Пред мет, зада- чи пси- хо- ло- гии об- ще- ния. 3 Функ ции об- ще- ния. 4 Ви- ды и уров ни об- ще- ния. 5 Ви-

	ды стра- те- ги- че- ско- го об- ще- ния. 6 Ви- ды так- тики об- ще- ния. 7 Сто- роны об- ще- ния, их про- яв- ле- ния в един- стве. 8 По- ня- тие мо- дели об- ще- ния. 9 Тео- рия тран- сакт- ного ана- лиза Э.Бе- рна.
этические принципы общения;	1 По- ня- тие «ма- нё- ры». 2 Пра- вила хо- ро- шего

тона.
3
По-
ня-
тие
«ре-
пу-
та-
ция».
По-
зи-
тив-
ный
и
нега-
тив-
ный
пути.
4
Эти-
че-
ские
нор-
мы и
кор-
по-
ра-
тив-
ная
эти-
ка.
5
Де-
ло-
вой
эти-
кет в
про-
фес-
сио-
наль-
ной
дея-
тель-
но-
сти.
6
По-
ня-
тие
«ма-
не-
ры».
7
Пра-
вила
хо-
ро-
шего
тона.
8
По-
ня-
тие
«ре-

Перечень заданий для контроля образовательных результатов (умений) для текущей аттестации (примерные)

Проверяемые образовательные результаты (умения)	Примерные практические задания для контроля в соответствии с уровнем освоения																				
<p>применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности</p>	<p>1 Заполните таблицу: В процессе говорения или передачи распоряжений очень важно находить верные слова. Известно, что разные слова несут различный эмоциональный посыл. Подумайте о том, к каким чувствам и эмоциям своих собеседников вы хотели бы апеллировать, и подберите соответствующие слова, которые вместо отрицательных чувств будут вызывать положительные эмоции и желание выполнить вашу просьбу – эвфемизмы (мягкие эквиваленты жестких слов). Придумайте еще не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="padding: 2px;">Не приятные слова</th> <th style="padding: 2px;">Эвфемизмы</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 2px;">Вам следует</td> <td style="padding: 2px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Давайте перейдем</td> <td style="padding: 2px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Вы должны</td> <td style="padding: 2px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Вы делаете</td> <td style="padding: 2px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Я сказал</td> <td style="padding: 2px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Нужно выполнить срочно</td> <td style="padding: 2px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;"></td> <td style="padding: 2px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;"></td> <td style="padding: 2px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;"></td> <td style="padding: 2px;"></td> </tr> </tbody> </table> <p>2 Выполните задание: Вспомните два недавних случая, когда вы участвовали в обсуждении проблем: одно удачное обсуждение и одно неудачное. Попытайтесь вспомнить точно, что было сказано, сделайте анализ, извлеките уроки. Выделите каждую из пяти частей проблемного обсуждения.</p> <p>А. Отсутствуют ли какие-нибудь из частей?</p> <p>Б. Пытались ли собеседники найти общие интересы?</p> <p>В. Вылилась ли неудачная беседа в спор?</p> <p>Г. Как часто в течение беседы подводились итоги?</p> <p>Д. Можно ли сказать, что вы с собеседником были взаимовежливы, интересны друг другу?</p> <p>3 Выполните задание: Проанализируйте свой значимый разговор в течение дня. Как и почему вы корректировали свою речь и насколько удачно? Постарайтесь непосредственно в разговоре осознавать, как фиксируете реакцию собеседника и как в соответствии с нею корректируете речь. После разговора проанализируйте, насколько удачно была проведена корректировка и как можно было бы скорректировать речь лучше. Зафиксируйте свои наблюдения на бумаге.</p>	Не приятные слова	Эвфемизмы	Вам следует		Давайте перейдем		Вы должны		Вы делаете		Я сказал		Нужно выполнить срочно							
Не приятные слова	Эвфемизмы																				
Вам следует																					
Давайте перейдем																					
Вы должны																					
Вы делаете																					
Я сказал																					
Нужно выполнить срочно																					

<p>использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<p>Задание 1 Выполните упражнение по управлению дыханием. Ниже представлен один из способов использования дыхания для саморегуляции. Сидя или стоя постараитесь по возможности расслабить мышцы тела и сосредоточьте внимание на дыхании. 1 На счет 1-2-3-4 делайте медленный глубокий вдох (при этом живот выпячивается вперед, а грудная клетка неподвижна). 2 На следующие четыре счета задержите дыхание. 3 Затем сделайте плавный выдох на счет 1-2-3-4-5-6. 4 Снова задержите дыхание перед следующим вдохом на счет 1-2-3-4.</p> <p>Задание 2 Выполните технику визуализации для улучшения настроения.</p> <p>Задание 3 Выполните приемы саморегуляции перед публичным выступлением.</p>
---	--

Тематика рефератов для текущей аттестации (УК-5, ОПК-7):

1. Современные подходы к психологии общения.
- 2 Структура и основные нарушения процесса коммуникации в деловом общении.
- 3 Правила эффективной коммуникации в общении.
- 4 Основные принципы и техники построения партнерских отношений в деловом взаимодействии.
- 5 Приемы противостояния негативному психологическому влиянию в процессе делового общения.
- 6 Стереотипы в деловом общении.
- 7 Основные ошибки руководителя при проведении беседы с подчиненными.
- 8 Факторы успешности проведения беседы.
- 9 Правила выбора аргументации в процессе преодоления возражений в деловой беседе.
- 10 Средства повышения воздействия на аудиторию в процессе публичного выступления.
- 11 Особенности проведения различных типов совещаний.
- 12 Правила эффективной коммуникации в деловом общении.
- 13 Речевые конструкции, разрушающие доверие в процессе делового общения.
- 14 Речевые техники, помогающие понять собеседника и наладить с ним контакт.
- 15 Закономерности, эффекты и феномены межличностного взаимодействия в контексте

Критерии оценки реферата:

Цель написания реферата заключается в детальном освещении одного из теоретических вопросов. Рефераты оформляются в виде рукописи, излагающей постановку проблемы, содержание исследования и его основные результаты.

Критерии оценки реферата:

Знание и понимание теоретического материала:

- студент умеет выделить проблему и определить методы ее решения;
- владеет соответствующим понятийным и терминологическим аппаратом;
- определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры;
- используемые понятия строго соответствуют теме.

Анализ и оценка информации:

- студент знаком с основной литературой по теме;
- способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению;
- умеет последовательно изложить существо рассматриваемых вопросов;
- демонстрирует приемлемый уровень языковой грамотности, включая владение функциональным стилем изложения.

Оформление работы:

- реферат имеет следующую структуру: титульный лист, оглавление, введение, главы, параграфы, заключение, список используемой литературы, при необходимости – приложения. Номера присваиваются всем страницам, начиная с титульного листа, нумерация страниц проставляется со второй страницы;

- титульный лист реферата содержит название института, направления подготовки бакалавра, название темы, фамилию, имя, отчество автора, фамилию, инициалы научного руководителя, год выполнения;

- оглавление представляет собой составленный в последовательном порядке список всех заголовков разделов работы с указанием страниц, на которых соответствующий раздел начинается;

- соблюдены лексические, фразеологические, грамматические и стилистические нормы русского литературного языка.

Оценочные средства для промежуточной аттестации (УК-5, ОПК-7)

Вопросы к экзамену:

1. Предмет психологии общения.
2. Идеи В. Бехтерева об общении как механизме совместной деятельности и формирования ее коллективного субъекта.
3. Диалогическая природа общения в работах А.А. Ухтомского и М. Бахтина.
4. Выготский Л.С. об общении как воплощенном в системе знаков межсубъектном взаимодействии.
5. Идеи Б.Г. Ананьева о многоуровневой и иерархической организации общения.
6. Представления об общении В.Н. Мясищева, А.А. Бодалева, Г.М. Андреевой, А.А. Леонтьева, С.Л. Рубинштейна.
7. Субъект-объектная и субъект-субъектная парадигмы в психологии общения.
8. Виды общения.
9. Уровни коммуникации.
10. Деловое общение.
11. Барьеры и конфликты в личностном и деловом общении, способы их преодоления.
12. Классификация конфликтов.
13. Стадии и структура конфликта.
14. Пути разрешения конфликтов.
15. Технологии эффективного слушания и передачи информации.
16. Коммуникативные барьеры и причины, затрудняющие передачу информации.
17. Умение слушать как средство коммуникации.
18. Слушание и проблемы понимания информации.
19. Виды слушания: критическое, эмпатическое, нерефлексивное, активное рефлексивное.
20. Концепции, правила и технические приёмы «позитивного слушания».
21. Обратная связь и дебрифинг.
22. Технологии совершенствования навыков эффективного слушания.
23. Понятие атракции и приёмы её формирования.
24. Психологический прием «имя собственное».
25. Психологический прием «зеркало отношений».
26. Психологический прием «золотые слова».
27. Методы исследования общительности детей разных возрастов.
28. Роль общения в психическом развитии ребенка и становления его как личности.
29. Особенности развития общения на ранних этапах онтогенеза.
30. Стили общения с позиций транзактного анализа по Э. Берну.
31. Общение детей с разной функциональной организацией полушарий головного мозга.
32. Модели взаимодействия взрослых с детьми.
33. Беседа как основная форма межличностного общения.

34. Подготовка к беседе: система подготовки к беседе, план беседы.
35. Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления.
36. Техника и тактика аргументации.
37. Нейтрализация замечаний собеседника.
38. Принятие решений и завершение беседы.
39. Особенности индивидуальной и групповой беседы.
40. Социально-психологические показатели успешности беседы