

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Поверинов Игорь Егорович

Должность: Проректор по учебной работе

Дата подписания: 29.11.2023 18:23:06

Уникальный программный ключ:

6d465b936eef331cede482bde6d12ab98216652f016465d53b72a2eab08e192

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

**«Чувашский государственный университет имени И.Н. Ульянова»
(ФГБОУ ВО «ЧГУ им. И.Н. Ульянова»)**

Экономический факультет

Кафедра социальной и клинической психологии

Утверждена в составе основной
профессиональной образовательной
программы подготовки специалистов
среднего звена

ПРОГРАММА промежуточной аттестации

по дисциплине

ОГСЭ.05 Психология общения

для специальности

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям)

Форма обучения: **очная**

Год начала подготовки: **2023**

Чебоксары – 2023

РАССМОТРЕНО и ОДОБРЕНО

на заседании предметной (цикловой) комиссии общегуманитарного и социально-экономического цикла «29» марта 2023 г., протокол №8.

Председатель комиссии О. Н. Широков

Программа промежуточной аттестации предназначена для оценки результатов освоения дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения обучающимися по специальности: 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям).

Составитель: Яковлева Ю. В., преподаватель кафедры социальной и клинической психологии

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта оценочных средств
2. Комплект материалов оценочных средств
 - 2.1. Задания для экзаменуемого
3. Пакет экзаменатора
 - 3.1. Условия проведения промежуточной аттестации
 - 3.2. Критерии оценки
 - 3.3. Критерии оценки компетенций
 - 3.4. Эталоны ответов

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Назначение:

Программа промежуточной аттестации предназначена для промежуточной аттестации результатов освоения дисциплины ОГСЭ.05. Психология общения обучающимися по специальности: 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям).

Форма контроля: дифференцированный зачет

Умения, знания и компетенции, личные результаты, подлежащие проверке:

№	Наименование	Метод контроля
Умения:		
У 1.	выбирать различные способы решения задач профессиональной деятельности с учетом тех или иных обстоятельств и ситуаций	Опрос (устный или письменный), решение ситуационных задач
У 2.	подбирать и анализировать информацию необходимую для выполнения профессиональной деятельности	
У 3.	планировать профессиональное и личностное развитие	
У 4.	конструктивно взаимодействовать с клиентами и коллегами в коллективе	
У 5.	грамотно излагать информацию как устно, так и письменно на русском языке	
У 6.	взаимодействовать с другими на основе общечеловеческих ценностей	
Знания:		
З 1	способы решения различных задач профессиональной деятельности	Опрос (устный или письменный), решение ситуационных задач
З 2	особенности поиска, анализа и интерпретации информации	
З 3	составляющие компоненты профессионального и личностного развития	
З 4	индивидуально - психологические особенности личности, особенности функционирования коллектива, способы конструктивного общения и взаимодействия	
З 5	особенности установления устной и письменной коммуникации	
З 6	гуманистические общечеловеческие ценности	
Общие компетенции:		
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	Наблюдение за выполнением задания
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие,	

	предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.	
Личностные результаты:		
ЛР7	Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость.	Наблюдение за выполнением задания
ЛР8	Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности.	
ЛР 13	Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».	
ЛР 14	Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации.	

Ресурсы, необходимые для оценки:

Помещение: учебный кабинет.

Оборудование: учебная мебель, учебная доска, ноутбук с лицензионным программным обеспечением Microsoft Windows 10 Домашняя для одного языка, Microsoft Office 2007

Professional. Учебно-наглядные пособия (предназначенные для демонстрации информации по основным разделам и темам рабочей программы учебной дисциплины).

Инструменты: ручки, линейки, карандаши, бумага.

Материалы: тестовые задания, тестовая форма, бумага, эталоны ответов для педагога и др.

Требования к кадровому обеспечению: оценки: оценку проводит преподаватель.

Норма времени: 90 минут.

2. КОМПЛЕКТ МАТЕРИАЛОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

В состав комплекта материалов оценочных средств входят задания для экзаменуемых и пакет экзаменатора. Предложенные задания ориентированы на проверку сформированных у обучающегося компетенций.

2.1. ЗАДАНИЯ ДЛ ЯЭКЗАМЕНУЮЩЕГОС Я

Проверка сформированности компетенции: **ОК 1**

1. Какие основные функции общения Вы знаете? *(Дайте развернутый ответ)*
2. К противодействию манипулятивным приемам относят: *(Укажите только один правильный ответ)*
 - А) распознавание тактики партнера;
 - Б) открытая постановка вопроса о тактике;
 - В) обсуждение тактики;
 - Г) все ответы верны.
3. Что характерно для диалога как формы коммуникативного влияния? *(Дайте развернутый ответ)*
4. Что представляет собой интерактивный аспект общения? *(Дайте развернутый ответ)*
5. С чем связан механизм каузальной атрибуции? *(Дайте развернутый ответ)*
6. Человеческая речь характеризуется *(Укажите только один правильный ответ)*:
 - А) возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях;
 - Б) определенной логикой построения фраз;
 - В) наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции;
 - Г) все ответы верны.
7. Какие формы реализации делового общения существуют? *(Дайте развернутый ответ)*
8. Сопоставьте форму устной коммуникации и ее определение

1. Монолог	А) Многостороннее общение, которое чаще всего носит характер своеобразной борьбы за овладение коммуникативным пространством и инициативой и связано со стремлением максимально эффективной их реализации (дискуссия, полемика, спор, диспут).
2. Диалог	Б) Преобладают высказывания личности как субъекта — организатора процесса слушания у других субъектов, участников общения (например, публичная речь, лекция, доклад);
3. Полилог	В) Субъекты взаимодействуют, поочередно обмениваясь информацией, и взаимно активны — по очереди говорят и слушают (беседа, консультация, переговоры);

9. Какое основное различие между вербальной и невербальной коммуникациями? *(Дайте развернутый ответ)*

10. В чем проявляется манипулирующее воздействие? *(Дайте развернутый ответ)*

Проверка сформированности компетенции: **ОК 2**

1. Какие основные типы темперамента выделяют? *(Дайте развернутый ответ)*

2. В чем заключается различие между темпераментом и характером? *(Дайте развернутый ответ)*

3. Какое расстояние включает личная зона? *(Укажите только один правильный ответ):*

- А) от 15 до 45 см;
- Б) от 45 до 120 см;
- В) от 120 до 360 см;
- Г) более 360 см.

4. Какое расстояние включает социальная зона? *(Укажите только один правильный ответ):*

- А) от 15 до 45 см;
- Б) от 45 до 120 см;
- В) от 120 до 360 см;
- Г) более 360 см.

5. Что относят к приемам управления вниманием аудитории? *(Дайте развернутый ответ)*

6. Какие компоненты входят в структуру личности по З. Фрейду? *(Дайте развернутый ответ)*

7. Сопоставьте вид стороны общения с его определением

1. Коммуникативная сторона общения	А) Организация взаимодействия между людьми
2. Интерактивная сторона общения	Б) Процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания
3. Перцептивная сторона общения	В) Обмен информацией между людьми

8. Что включает в себя психологическая структура личности? *(Дайте развернутый ответ)*

9. Какие основные барьеры в общении, могут помешать наладить контакт с человеком? *(Дайте развернутый ответ)*

10. Какие факторы влияют на мотивацию человека? *(Дайте развернутый ответ)*

Проверка сформированности компетенции: **ОК 3**

1. В чем заключается механизм каузальной атрибуции? *(Дайте развернутый ответ)*

2. Эмпатия базируется на основе: *(Укажите только один правильный ответ)*

- А) попытки поставить себя на место другого;
- Б) умения представлять, что чувствует другой человек;
- В) формирования устойчивого позитивного чувства к партнеру;
- Г) попытки определения причин поведения другого.

3. В чем заключается эффект ореола? *(Дайте развернутый ответ)*

4. К способам нейтрализации замечаний относят: *(Укажите только один правильный ответ)*

- А) оговорки;
- Б) ссылки на авторитеты;
- В) краткое изложение проблемы;
- Г) похвалу.

5. В транзактной концепции Э. Берна выделены позиции Ребенка, Родителя и Взрослого. Ниже перечислены основные характеристики при принятии каждой из них.

«Все знают, что ты не должен никогда», «Я не понимаю, как допускают», «Как?», «Что?», «Когда?», «Где?», «Почему?», «Вероятно...», «Возможно...». «Я сердит на тебя!», «Вот здорово!», «Отлично!», «Отвратительно!», Обвиняющие, Снисходительные, Критичные Связанные с реальностью, Очень эмоциональные, Надменное, Сверхправильное, Очень приличное, Внимательность, Поиск информации, Игривое, Неуклюжее, Подавленное, Угнетенное, Нахмуренное, Неудовлетворенное, Обеспокоенное, Открытые глаза, Максимум внимания, Угнетенность, Удивление, Указывающий перст, Руки сложены в бока, Руки сложены на груди, Наклон к собеседнику, Спонтанная подвижность (сжимают кулаки, ходят, дергают пуговицу).

Определите, что в данном списке принадлежит Родителю, Взрослому, Ребенку и заполните таблицу.

Основные характеристики	Родитель	Взрослый	Ребенок
Характерные слова и выражения			
Интонации			
Состояние			
Выражение лица			
Позы			

6. Что понимают под конфликтом в психологической науке? *(Дайте развернутый ответ)*

7. Сопоставьте коммуникативную позицию с ее определением

1. Открытая	А) Коммуникатор держится подчеркнуто нейтрально, сопоставляет противоречивые точки зрения, не исключая ориентации на одну из них, но не заявленную открыто
2. Отстраненная	Б) Коммуникатор открыто объявляет себя сторонником излагаемой точки зрения, оценивает различные факты в подтверждение этой точки зрения;
3. Закрытая	В) Коммуникатор умалчивает о своей точке зрения, даже прибегает иногда к специальным мерам, чтобы скрыть ее

8. Какое различие между рефлексивным и нерефлексивным слушанием?*(Дайте развернутый ответ)*

9. По каким критериям можно говорить об эффективности переговоров?*(Дайте развернутый ответ)*

10. Что представляет собой социальная роль? *(Дайте развернутый ответ)*

Проверка сформированности компетенции: **ОК 04**

1. К фонетическому коммуникативному барьеру относят:*(Укажите только один правильный ответ)*

- А) различную систему тезаурусов;
- Б) эмоциональное состояние;
- В) использование слов паразитов;
- Г) отношение к собеседнику.

2. В чем заключаются этические принципы делового общения?*(Дайте развернутый ответ)*

3. На что направлена управленческая деятельность? *(Дайте развернутый ответ)*

4. К содержательной стороне ведения переговоров относят:*(Укажите только один правильный ответ)*

- А) оценку возможных альтернатив;
- Б) определение повестки дня;
- В) длительность;
- Г) все ответы верны.

5. Что представляет собой корпоративная этика?*(Дайте развернутый ответ)*

6. Взрослое состояние Я, характеризует все нижеперечисленное за исключением:*(Укажите только один правильный ответ)*

- А) способности личности хранить, использовать и перерабатывать информацию на основе предыдущего опыта;
- Б) умения быть независимым от предубеждений Родителя и архаических порывов Ребенка;
- В) возраста человека;
- Г) способности находить альтернативные варианты в жизненных ловушках.

7. Какие принципы этики корпоративных отношений Вам знакомы?*(Дайте развернутый ответ)*

8. Какова роль морали в современном мире? *(Дайте развернутый ответ)*

9. Что представляет собой рефлексия как механизм?*(Дайте развернутый ответ)*

10. Чем отличается альтруизм от эгоизма?*(Дайте развернутый ответ)*

Проверка сформированности компетенции: **ОК 06**

1. Какие существуют особенности установления устной и письменной коммуникации на русском языке? *(Дайте развернутый ответ)*

2. Какую информацию необходимо предоставлять на собеседовании при приеме на работу? *(Дайте развернутый ответ)*

3. Какие методы ведения переговоров выделяют? *(Дайте развернутый ответ)*

4. Что является недостатком позиционного торга? *(Дайте развернутый ответ)*

5. Что является недостатком переговоров на основе взаимного учета интересов? *(Дайте развернутый ответ)*

6. Какие основные ошибки телефонного делового разговора выделяют? *(Дайте развернутый ответ)*

7. В чем заключается сущность формальной группы? *(Дайте развернутый ответ)*

8. Что представляет собой аргументация? *(Дайте развернутый ответ)*

9. Что свойственно эффекту стереотипизации? *(Укажите только один правильный ответ)*

А) удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия характерологических свойств, способностей, равенство интеллектуального потенциала;

Б) возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, восприятие его в результате специфических установок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных качеств;

В) предполагает сходство взаимодействующих людей на основе их темперамента, зависит от скорости протекания психических процессов;

Г) возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю.

10. Перечислите этапы делового общения *(Укажите несколько вариантов правильных ответов)*

А) установление контакта

Б) выявление мотивов общения

В) взаимодействие

Г) завершение общения

11. Анастасия учится в университете и хочет работать в компании N. Она послала свое резюме, и ее пригласили на собеседование. На собеседовании Анастасия произвела благоприятное впечатление на будущих работодателей. Во время беседы она подробно рассказала о том, чему она научилась за время учебы, в каких конкурсах участвовала, какие дополнительные курсы проходила. Какой фактор убеждения использовала Анастасия?

12. В чем заключаются толерантные установки в межнациональном взаимодействии? *(Дайте развернутый ответ)*

13. В чем различие между формальными и неформальными группами, которые создаются в организации? *(Дайте развернутый ответ)*

14. На чем строятся основные принципы грамотного телефонного общения?*(Дайте развернутый ответ)*

15. Когда можно говорить о том, что в коллективе благоприятный социально – психологический климат?*(Дайте развернутый ответ)*

3.ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

3.1.Условия проведения промежуточной аттестации

Дифференцированный зачет проводится в группе в количестве – не более 25 человек.
Время выполнения задания – 90 минут

3.2.Критерии оценки

Оценки «отлично» заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой, продемонстрировавший умение применять теоретические сведения для решения практических задач, умеющий находить необходимую информацию и использовать ее.

Оценки «хорошо» заслуживает студент, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Оценка "хорошо" выставляется студентам, показавшим систематический характер знаний по учебной дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Оценка "удовлетворительно" выставляется студентам, допустившим погрешности в устном ответе и при выполнении заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

3.3.Критерии оценки компетенций

Подходы в оценивании:

Критериальный – единицей измерения является признак характеристики результата образования.

Операциональный – единицей измерения является правильно выполненная операция деятельности.

Как правило, используется дихотомическая оценка:

1 — оценка положительная, т.е. компетенции освоены;

0 — оценка отрицательная, т.е. компетенции не освоены.

Критерии оценивания контролируемых компетенций

Результаты (освоенные компетенции)	Критерии
ОК 1	При выполнении заданий проявляет умение сосредоточиться, заинтересованность в правильном выполнении задания.
ОК 2	При выполнении заданий демонстрирует умение организовывать

	собственную деятельность, выбирает типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивает их эффективность и качество, рационально расходует отведённое на зачёт время, работу выполняет в установленный срок.
ОК 03	Демонстрирует правильное решение профессиональных задач.
ОК 04	Соблюдает этику поведения в коллективе, демонстрирует вежливое обращение к педагогу и обучающимся. Проявляет вежливое, тактичное взаимодействие с обучающимися и преподавателями в ходе выполнения заданий.
ОК 06	Проявляет гражданско-патриотическую позицию, демонстрирует осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применяет стандарты антикоррупционного поведения.

Шкалаоценивания контролируемых компетенций

Процент результативности правильных ответов	Качественная оценка	
	Балл (отметка)	Вербальный аналог
90- 100	5	Отлично
80-89	4	Хорошо
70-79	3	Удовлетворительно
менее 70	2	Неудовлетворительно

3.4.Эталон ответов

ОК 01	
1	В ответе должны присутствовать ключевые слова: прагматическая, формирующая, подтверждающая, межличностная, внутриличностная.
2	А
3	В ответе должны присутствовать ключевые слова: установка «на равных».
4	В ответе должны присутствовать ключевые слова: взаимодействие людей.
5	В ответе должны присутствовать ключевые слова: с приписыванием причин,своему поведениюи поведению другого человека.
6	Г
7	В ответе должны присутствовать ключевые слова: переговоры, беседа, совещания.
8	1-Б; 2-В; 3-А
9	В ответе должны присутствовать ключевые слова: устные и письменные контакты; взаимодействие без употребления слов.
10	В ответе должны присутствовать ключевые слова: использование человека в корыстных целях .

ОК 02	
1	В ответе должны присутствовать ключевые слова: холерический, сангвинический, флегматический, меланхолический.
2	В ответе должны присутствовать ключевые слова: темперамент -врожденные

	свойства человека; характер – приобретенные в течение жизни качества.
3	Б
4	В
5	В ответе должны присутствовать ключевые слова: сравнение; метафора; противопоставление; риторический вопрос.
6	В ответе должны присутствовать ключевые слова: Оно (Ид), Я (Эго) и Сверх-Я (Суперэго).
7	1-В, 2-А, 3-Б
8	В ответе должны присутствовать ключевые слова: темперамент, волевые качества, способности, характер, эмоции, социальные установки, мотивацию.
9	В ответе должны присутствовать ключевые слова: барьер восприятия; поведенческий барьер; языковой или семантический барьер; эмоциональный барьер; культурный барьер; гендерный и социальный барьер.
10	В ответе должны присутствовать ключевые слова: нужда (потребность, необходимость), намерение, стимул.

ОК 03

1	В ответе должны присутствовать ключевые слова: механизм объяснения причин поведения другого человека.			
2	Б			
3	В ответе должны присутствовать ключевые слова: в оценке другого после первого выполненного дела.			
4	Б			
5	Основные характеристики	Родитель	Взрослый	Ребенок
	Характерные слова и выражения	«Все знают, что ты не должен никогда», «Я не понимаю, как допускают»	«Как?», «Что?», «Когда?», «Где?», «Почему?», «Вероятно...», «Возможно...».	«Я сердит на тебя!», «Вот здорово!», «Отлично!», «Отвратительно!»
	Интонации	Обвиняющие Снисходительные Критичные	Связанные с реальностью	Очень эмоциональные
	Состояние	Надменное Сверхправильное Очень приличное	Внимательность Поиск информации	Игривое Неуклюжее Подавленное Угнетенное
	Выражение лица	Нахмуренное Неудовлетворенное Обеспокоенное	Открытые глаза Максимум внимания	Угнетенность Удивление
	Позы	Указывающий перст Руки сложены в бока Руки сложены на груди	Наклон к собеседнику	Спонтанная подвижность (сжимают кулаки, ходят, дергают пуговицу)

6	В ответе должны присутствовать ключевые слова: отсутствие согласия между несколькими сторонами.
7	1-Б, 2-А, 3-В
8	В ответе должны присутствовать ключевые слова: нерефлексивное слушание состоит в умении внимательно молчать; рефлексивное слушание характеризуется активной обратной связью с говорящим.
9	В ответе должны присутствовать ключевые слова: переговоры должны привести к разумному соглашению, переговоры должны быть эффективны по временным затратам, переговоры должны улучшить или не испортить отношения между сторонами.
10	В ответе должны присутствовать ключевые слова: совокупность ожиданий, которые общество предъявляет к людям, когда они занимают определенные социальные позиции в иерархии

ОК 04	
1	В
2	В ответе должны присутствовать ключевые слова: пунктуальность, немногословность, уважение к коллегам и партнерам, использование правильного языка, умение четко формулировать цель, сохранение самообладания, дресс-код.
3	В ответе должны присутствовать ключевые слова: на совершенствование отношений, на развитие коллективных форм организации и стимулирования труда
4	А
5	В ответе должны присутствовать ключевые слова: правила поведения, которые установлены определенной компанией и обеспечивают нормальную деятельность как отдельных сотрудников, так и всей организации в целом.
6	В
7	В ответе должны присутствовать ключевые слова: конкретика, единство, уважение и терпимость, взаимность.
8	В ответе должны присутствовать ключевые слова: регулирует поведение человека во всех сферах общественной жизни; является жизненным ориентиром для человека, стремящегося к самосовершенствованию; формирует нравственный облик личности; обеспечивает единство и согласованность взаимодействия людей в самых разнообразных обстоятельствах.
9	В ответе должны присутствовать ключевые слова: понимание самого себя через отношение со стороны другого.
10	В ответе должны присутствовать ключевые слова: эгоист ставит свои интересы, желания, потребности выше, чем другие; альтруист действует ради блага общества.

ОК 06	
1	В ответе должны присутствовать ключевые слова: устная речь изменчива и динамична, она меняется в зависимости от реакции собеседника, письменная речь – статична.
2	В ответе должны присутствовать ключевые слова: краткий и емкий рассказ о себе, своих увлечениях и интересах; продемонстрировать свои знания и умения, которые могут раскрыться профессиональной точки зрения;

	готовность/неготовность работать сверх установленного графика; пожелания о заработной плате; впечатления о предыдущем месте работы.
3	В ответе должны присутствовать ключевые слова: вариационный, компромиссный, метод интеграции и метод уравнивания.
4	В ответе должны присутствовать ключевые слова: неразумные соглашения; вероятность того, что соглашение не будет достигнуто; вероятность прекращения отношений.
5	В ответе должны присутствовать ключевые слова: выбор стратегии должен носить обоюдный характер; сложность перехода от конфронтации к сотрудничеству; наличие взаимоисключающих интересов.
6	В ответе должны присутствовать ключевые слова: неправильная дикция или небрежное произношение, посторонний шум, излишняя эмоциональность.
7	В ответе должны присутствовать ключевые слова: поведение членов группы и их положение строго регламентировано правилами организации.
8	В ответе должны присутствовать ключевые слова: способность донести до собеседника значимые логические доводы.
9	Г
10	А,Б,В,Г
11	В ответе должны присутствовать ключевые слова: компетентность коммуникатора
12	В ответе должны присутствовать ключевые слова: в отношении к представителям различных наций как к своей, способность не переносить недостатки и негативные действия отдельных представителей национальности на других людей.
13	В ответе должны присутствовать ключевые слова: формальные группы создаются организациями, их члены имеют официальное свидетельство о принадлежности к этой группе; неформальные группы возникают стихийно, на симпатии, общих интересах и дружбе.
14	В ответе должны присутствовать ключевые слова: хорошее настроение собеседника; четкость и правильность произношения слов; вежливость; тактичность.
15	В ответе должны присутствовать ключевые слова: высокая требовательность и доверие членов организации друг к другу; доброжелательная и деловая критика; свободное выражение собственного мнения при обсуждении всех вопросов групповой жизни; удовлетворенность принадлежностью к организации; высокая степень взаимопомощи; достаточная информированность членов организации обо всех аспектах ее внутренней жизни.

Бланк ответов

ФИО обучающегося _____

Дисциплина _____

Специальность _____

Группа _____ Дата _____

Номер вопроса	Вариант ответа
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	