

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Поверинов Игорь Егорович  
Должность: Проректор по учебной работе  
Дата подписания: 25.03.2024 16:08:49  
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 учебной дисциплине

**ОГСЭ.05 Психология общения**

для специальности

**38.02.06 Финансы**

Форма обучения: **очная**

Год начала подготовки: **2023**

РАССМОТРЕНО и ОДОБРЕНО

Цикловая (предметная) комиссия общегуманитарного и социально-экономического цикла  
«29» марта 2023 г., протокол № 8.

Председатель комиссии    О.Н. Широков

Программа промежуточной аттестации предназначена для оценки результатов освоения учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения обучающимися по специальности: 38.02.06 Финансы.

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 учебной дисциплины ОГСЭ.05. Психология общения обучающимися по специальности: 38.02.06 Финансы.

**Форма контроля:** дифференцированный зачет

**Умения, знания и компетенции, личностные результаты, подлежащие проверке:**

№	Наименование	Метод контроля
<b>Умения:</b>		
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	
<b>Знания:</b>		
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	
<b>Общие компетенции:</b>		
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	Наблюдение за выполнением задания
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять	

	стандарты антикоррупционного поведения;	
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	
<b>Личностные результаты:</b>		
ЛР 7	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
ЛР 8	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 ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ

Проверка сформированности компетенции: **ОК 1**

1. Совокупность ожиданий, которые общество предъявляет к людям, когда они занимают определенные социальные позиции в иерархии? *(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. Интерактивный аспект общения представляет собой ... *(Дайте развернутый ответ)*

5. Вставьте пропущенное слово. Комплексное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических и психосоматических заболеваниях – это реализация \_\_\_\_\_ функции общения.

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. Перечислите формы реализации делового общения *(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. Опишите различия между вербальной и невербальной коммуникациями (*Дайте развернутый ответ*)

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

Проверка сформированности компетенции: **ОК 2**

1. Холерическому типу темперамента характерно (*Укажите только один правильный ответ*):

- А) принятие критики.
- Б) низкая самооценка.
- В) неадекватное поведение в экстремальной ситуации.
- Г) интроверсия.

2. Сангвинистическому типу темперамента характерно (*Укажите только один правильный ответ*):

- А) принятие критики;
- Б) низкая самооценка;
- В) неадекватное поведение в экстремальной ситуации;
- Г) интроверсия.

3. Какое расстояние включает личная зона? (*Дайте развернутый ответ*)

4. Какое расстояние включает социальная зона? (*Дайте развернутый ответ*)

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

6. Приятные слова, содержащие небольшое преувеличение положительных качеств человека — это... (*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. Опишите различия между характером и темпераментом (*Дайте развернутый ответ*)

9. Назовите основные барьеры в общении, которые мешают наладить контакт с человеком (*Дайте развернутый ответ*)

10. Вставьте пропущенное слово. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, надделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс \_\_\_\_\_.

Проверка сформированности компетенции: **ОК 3**

1. Каузальная атрибуция — это механизм ... (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. Рефлексия — это механизм ... (Дайте развернутый ответ)
6. Что характерно такому способу нейтрализации замечаний как сравнение? (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. Перечислите основные виды слушания (Дайте развернутый ответ)
9. Вставьте пропущенное слово. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это \_\_\_\_\_.
10. Перечислите основные функции межличностной перцепции (Дайте развернутый ответ)

Проверка сформированности компетенции: **ОК 4**

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. Точное использование фактов относят к закону ... (Дайте развернутый ответ)

3. На что ориентированы стороны при переговорах на основе взаимного учета интересов? (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. Основателем транзактного анализа является (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 транзакции являются самыми зрелыми? (Дайте развернутый ответ)

8. 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			

9. Вставьте пропущенное словосочетание. Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это ...\_\_\_\_\_.

10. Перечислите механизмы познания другого человека (*Дайте развернутый ответ*)

Проверка сформированности компетенции: **ОК 6**

1. Процесс установления и развития контактов среди людей – это (*Дайте развернутый ответ*)

2. К организационной стороне ведения переговоров относят (*Укажите только один правильный ответ*):

- А) анализ проблемы;
- Б) определение позиций;
- В) формирование делегации;
- Г) все ответы верны.

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

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

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

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

6. Мотив оказания кому-либо помощи, не связанный сознательно с собственными эгоистическими интересами — это (*Дайте развернутый ответ*)

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

8. Что такое 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 психологическом плане конфликт рассматривается как *(Дайте развернутый ответ)*

13. Полемика это *(Дайте развернутый ответ)*

14. Перечислите основные принципы грамотного телефонного общения *(Дайте развернутый ответ)*

15. Наиболее распространенная форма общения в деловой переписке *(Дайте развернутый ответ)*

Проверка сформированности компетенции: **ОК 9**

1. Какая функция средств массовой коммуникации может быть определена как передача наследия? *(Дайте развернутый ответ)*

2. Какие инновационные формы делового общения вы можете назвать? *(Укажите только один правильный ответ)*

- А) Посредством «умных часов», носимых гаджетов, очков дополненной реальности;
- Б) Посредством коротких сообщений (SMS);
- В) С помощью азбуки Морзе;
- Г) При помощи радиосвязи.

3. Что такое фиктивное (фейковое) деловое общение? *(Дайте развернутый ответ)*

4. Можно ли считать деловым общением коммуникации с голосовыми помощниками типа Алисы (Яндекс)? *(Дайте развернутый ответ)*

5. Является ли сайт «Госуслуги» новой формой делового общения населения и государства? *(Дайте развернутый ответ)*

6. Проверка достоверности сведений, описанных в текстах научно-популярного и публицистического стиля *(Укажите только один правильный ответ)*

- А) Фактчекинг;
- Б) Рецензирование;
- В) Дедлайн;
- Г) Скилл

7. Как вы обратитесь к вашему другу Ивану Иванову в комментариях? *(Укажите только один правильный ответ)*

- А) Ваня, а помнишь...?
- Б) Иван Иванов, а помнишь...?
- С) Иван Иванов@ а помнишь...?
- Д) @Иван Иванов а помнишь...?

9. Многожанровость коммуникации – это *(Дайте развернутый ответ)*

9. Уместно ли сидеть в телефоне на обеде с деловыми партнерами, если почти не принимаешь участие в их разговоре? *(Дайте развернутый ответ)*

10. Перечислите правила цифрового общения *(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 3	Демонстрирует правильное решение профессиональных задач.
ОК 4	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 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 9	Применяет средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использует современное программное обеспечение

### Шкала оценивания 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 1	
1	Социальная роль
2	А
3	В ответе должны присутствовать ключевые слова: установка «на равных»
4	В ответе должны присутствовать ключевые слова: взаимодействие людей
5	Терапевтической; терапевтическая
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 2	
1	В

2	А
3	45 до 120 см
4	120 до 360 см
5	В ответе должны присутствовать ключевые слова: сравнение; метафора; противопоставление; риторический вопрос
6	Комплимент; комплименты
7	1-В, 2-А, 3-Б
8	В ответе должны присутствовать ключевые слова: врожденные свойства человека; приобретенные в течение жизни качества
9	В ответе должны присутствовать ключевые слова: барьер восприятия; поведенческий барьер; языковой или семантический барьер; эмоциональный барьер; культурный барьер; гендерный и социальный барьер
10	Идентификация; идентификации

### ОК 3

1	Объяснения причин поведения другого
2	Б
3	В оценке другого после первого выполненного дела
4	Б
5	Понимания самого себя через отношение со стороны другого
6	Использование аналогий
7	1-Б, 2-А, 3-В
8	В ответе должны присутствовать ключевые слова: направленное критическое слушание; эмпатическое слушание; нерефлексивное слушание; активное рефлексивное слушание.
9	Конформность
10	В ответе должны присутствовать ключевые слова: познание себя; познание партнера по общению; организация совместной деятельности; установление эмоциональных отношений.

### ОК 4

1	В								
2	Обратной связи								
3	На сотрудничество								
4	А								
5	Э. Берн								
6	В								
7	Дополнительные								
8	<table border="1"> <tr> <td>Основные характеристики</td> <td>Родитель</td> <td>Взрослый</td> <td>Ребенок</td> </tr> <tr> <td>Характерные слова и выражения</td> <td>«Все знают, что ты не должен никогда», «Я не</td> <td>«Как?», «Что?», «Когда?», «Где?»</td> <td>«Я сердит на тебя!», «Вот здорово!»</td> </tr> </table>	Основные характеристики	Родитель	Взрослый	Ребенок	Характерные слова и выражения	«Все знают, что ты не должен никогда», «Я не	«Как?», «Что?», «Когда?», «Где?»	«Я сердит на тебя!», «Вот здорово!»
Основные характеристики	Родитель	Взрослый	Ребенок						
Характерные слова и выражения	«Все знают, что ты не должен никогда», «Я не	«Как?», «Что?», «Когда?», «Где?»	«Я сердит на тебя!», «Вот здорово!»						

		понимаю, как допускают»	«Почему?», «Вероятно...», «Возможно...».	«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)
9	Психическое заражение			
10	В ответе должны присутствовать ключевые слова: идентификация, эмпатия, аттракция			

<b>ОК 6</b>	
1	Общение
2	В
3	Б
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	Альтруизм
7	Группа, где поведение членов группы и их положение строго регламентировано правилами организации
8	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: столкновение несовместимых позиций; столкновение интересов; столкновение мнений
13	В ответе должны присутствовать ключевые слова: разновидность спора; утверждение своей точки зрения
14	В ответе должны присутствовать ключевые слова: хорошее настроение



	собеседника; четкость и правильность произношения слов; вежливость; тактичность
15	Уважаемый (уважаемая; уважаемые)

<b>ОК 9</b>	
1	Культурная
2	А
3	Фейковое деловое общение — это инструмент телефонных, компьютерных и прочих мошенников, маскирующихся под работников банков, спецслужб и т.д. с целью получения с собеседника денежных средств
4	Да, можно, так как голосовой помощник выводит из Сети справочную, правовую, экономическую и прочую информацию делового плана, заменяя тем самым консультанта или помощника реального
5	Да, является. Сайт «Госуслуги» экономит время по многим вопросам делового характера
6	А
7	Д
8	В ответе должны присутствовать ключевые слова: разнообразие форм общения; электронное письмо; форум; чат
9	В ответе должны присутствовать ключевые слова: нет
10	В ответе должны присутствовать ключевые слова: вежливость; не допускать орфографические и пунктуационные ошибки; не отправлять рабочие письма в нерабочее время

Бланк ответов

ФИО обучающегося \_\_\_\_\_

Дисциплина \_\_\_\_\_

Специальность \_\_\_\_\_

Группа \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

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