

**ФОНД  
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по учебной дисциплине**

**ОГСЭ.04. Психология общения**

для специальности  
**54.02.01 Дизайн (по отраслям)**  
базовой подготовки

Фонд оценочных средств учебной дисциплины разработан на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 54.02.01 Дизайн (по отраслям), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05 мая 2022 г. N 308 (зарегистрирован Министерством юстиции РФ 25 июля 2022 г. N69375).

Внутренняя экспертиза:  
Заведующая УМУ Заметта Д.Н.

**ПАСПОРТ  
ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по дисциплине ОГСЭ.04 Психология общения  
(наименование дисциплины)**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Раздел 1. <b>Психологические особенности процесса общения</b>	ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий; - самостоятельной работы по теме (реферат); - семинарского занятия Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет
2	Раздел 2. <b>Психология делового общения</b>		
3	Раздел 3. <b>Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>		

**ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ДИФЗАЧЕТУ**

1. Общение в профессиональной сфере, его функции и цели.
2. Средства профессионального общения.
3. Вербальные средства профессионального общения.
4. Невербальные средства профессионального общения.
5. Общение в профессиональной сфере как коммуникация (обмен информацией).
6. Проблема искажения информации в деловой коммуникации.
7. Коммуникативные барьеры общения, способы их преодоления.
8. Взаимопонимание в профессиональном общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).
9. Перцептивный аспект общения в профессиональной сфере.
10. Способы влияния на партнера в общении.
11. Уловки-манипуляции в деловом общении. Виды и способы использования.
12. Виды профессионального слушания.
13. Экспектации и их роль в профессиональном общении.
14. Интерактивный аспект общения (общение как взаимодействие).
15. Стили общения в профессиональной сфере.
16. Манипуляции в общении, их основные типы.
17. Защита от манипуляций. Контрманипуляция.
18. Конфликты в профессиональной сфере, их причины и разновидности.
19. Типология конфликтных личностей.
20. Структура и динамика конфликта.
21. Способы разрешения конфликтов.
22. Стили поведения в конфликтных ситуациях.
23. Проблема предупреждения конфликтов.
24. Управленческая и корпоративная этика.
25. Деловые переговоры. Два этапа деловых переговоров, основное содержание.
26. Культурные особенности деловых контактов.
27. «Протокол» делового общения: принципы, нормы, эталоны.
28. Стили ведения переговоров.
29. Деловая беседа.
30. Переговоры в конфликтной ситуации.
31. Речевой этикет в профессиональном общении.

32. Телефонный разговор: правила и нормы.
33. Культура деловых споров и дискуссий.
34. Деловая переписка.
35. Одежда деловых людей.
36. Визитная карточка, ее значение в деловом общении.

## **БИЛЕТЫ**

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1**

1. Общение в профессиональной сфере, его функции и цели.
2. Визитная карточка, ее значение в деловом общении.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2**

1. Средства профессионального общения.
2. Одежда деловых людей.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3**

1. Вербальные средства профессионального общения.
2. Деловая переписка.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4**

1. Невербальные средства профессионального общения.
2. Культура деловых споров и дискуссий.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 5**

1. Общение в профессиональной сфере как коммуникация (обмен информацией).
2. Телефонный разговор: правила и нормы.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6**

1. Проблема искажения информации в деловой коммуникации.
2. Речевой этикет в профессиональном общении.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 7**

1. Коммуникативные барьеры общения, способы их преодоления.
2. Переговоры в конфликтной ситуации.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 8**

1. Взаимопонимание в профессиональном общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).
2. Деловая беседа.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 9**

1. Перцептивный аспект общения в профессиональной сфере.
2. Стили ведения переговоров.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 10**

1. Способы влияния на партнера в общении.
2. «Протокол» делового общения: принципы, нормы, эталоны.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 11**

1. Уловки-манипуляции в деловом общении. Виды и способы использования.
2. Культурные особенности деловых контактов.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 12**

1. Виды профессионального слушания.
2. Деловые переговоры. Два этапа деловых переговоров, основное содержание.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 13**

1. Экспектации и их роль в профессиональном общении.
2. Управленческая и корпоративная этика.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 14**

1. Интерактивный аспект общения (общение как взаимодействие).
2. Проблема предупреждения конфликтов.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 15**

1. Стили общения в профессиональной сфере.
2. Стили поведения в конфликтных ситуациях.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 16**

1. Манипуляции в общении, их основные типы.
2. Способы разрешения конфликтов.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 17**

1. Защита от манипуляций. Контрманипуляция
2. Структура и динамика конфликта.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 18**

1. Конфликты в профессиональной сфере, их причины и разновидности.
2. Типология конфликтных личностей.

### **Практические задания**

### **по темам практических занятий:**

#### ***Практическое занятие 1.***

Составление логико-смысловой модели: «Виды темперамента и особенности общения».

*Цель:* закрепление теоретического материала дисциплины.

*Процедура:*

1. В рабочих материалах студент должен проанализировать и составить схему (таблицу) основных видов темперамента с описанием основных особенностей общения, принадлежащих к разным видам темперамента.
2. В группе в дискуссии обсудить полученные результаты.

#### ***Практическое занятие 2.***

Изучение социально-психологических эффектов: ореола, первичности, новизны; стереотипы и этностереотипы, способы их нейтрализации.

*Цель:* закрепление теоретического материала дисциплины, а также приобретение навыков обнаружения социально-психологических эффектов для более эффективного взаимодействия (способов нейтрализации социально-психологических эффектов).

*Процедура:*

1. В рабочих материалах студент должен проанализировать и составить схему (таблицу) основных социально-психологических эффектов, а также написать примеры, подходящие к каждому эффекту.
2. В группе в дискуссии обсудить полученные результаты, а также поделиться друг с другом написанными примерами. Обсудить способы нейтрализации социально-психологических эффектов.

#### ***Практическое занятие 3.***

Освоение практических приемов и овладение практическими навыками задавать вопросы и отвечать на них. Освоение приёма «разговор ни о чём» (умение поддержать разговор).

*Цель:* овладение практическими навыками задавать вопросы, а также отвечать на них.

*Процедура:*

1. В рабочих материалах студент должен проанализировать и составить схему (таблицу) основных практических приёмов, позволяющих эффективно и корректно задавать вопросы и отвечать на них.
2. В группе каждый из участников записывает по два вопроса к каждому участнику, опираясь на приёмы, позволяющие эффективно и корректно задавать вопросы. После чего вопросы озвучиваются и слушаются ответы на них.

#### ***Практическое занятие 4.***

Освоение приёмов, способствующих установлению контакта с собеседником.

*Цель:* установить контакт с «партнёром» по общению.

*Процедура:*

1. В рабочих материалах студент должен проанализировать и составить схему (таблицу) основных практических приёмов, позволяющих успешно установить контакт с «партнёром» по общению.
2. В процессе групповой работы участники разбиваются на пары, придумывая разнообразные ситуации, в которых необходимо установить контакт с другим человеком, партнёром.
3. Формулируются окончательные результаты работы. Какие приёмы и техники были наиболее эффективны в процессе работы. Круг обратных связей.

### **Темы рефератов для самостоятельной работы студентов**

Раздел (модуль) 1. Теоретические и прикладные проблемы психологии общения.

*Тема 1.1. Закономерности общения и взаимодействия людей.*

1. Разные концепции общения.
2. Традиционные представления о межличностном общении в обыденном сознании, философии, этике, социологии и психологической науке.
3. Взаимосвязь нравственности и общения в современном обществе.

*Тема 1.2. Барьеры и виды барьеров в общении.*

4. Способы и правила эффективного общения.

*Тема 1.3. Психологические трудности в процессе общения и психологическая коррекция конфликтного межличностного общения.*

5. Стиль конкуренции или соперничества в конфликте.
6. Стиль сотрудничества в конфликте.
7. Стиль компромисса в конфликте.
8. Стиль уклонения в конфликте.
9. Стиль приспособления в конфликте.

*Тема 1.4. Культура речи и ее значение в общении.*

10. Профессиональный речевой этикет.
11. Правила задавания вопросов, виды вопросов.

*Тема 1.5. Психология личности и общение.*

12. Появление личностных особенностей в общении.
13. Виды темперамента и особенности общения.
14. Акцентуация характера и тип общения.

Раздел (модуль) 2. Этика и этикет в межличностном общении.

*Тема 2.1. Предмет, цели и задачи этики и психологии межличностного общения.*

15. Этика взаимодействия в профессиональной деятельности.
16. Проблема социальной перцепции и взаимопонимания.
17. Психологическая структура восприятия человека человеком: восприятие его внешних признаков, соотнесение их с личностными характеристиками индивида и интерпретация на этой основе их поступков.

*Тема 2.2. Культура межличностного общения.*

18. Как правильно задавать вопросы.
19. Как правильно ответить на поставленный вопрос.
20. Как установить контакт.
21. Как культурно завершить беседу.

*Тема 2.3. Основные понятия этики. Деловая этика и этикет.*

22. Деловые контакты и культурная среда.
23. Специфика деловых отношений в разных странах.
24. Проблема адаптации к системе ценностей, обычаям, этическим нормам других стран.

*Тема 2.4. Этики и культура поведения делового человека.*

25. Особенности межличностного и профессионального общения в странах запада, Европы и Азии.
26. Культурные традиции и межличностное общение их взаимосвязь, этические нормы межличностного и делового общения, деловая репутация, нормы и принципы профессионально-делового общения.

*Тема 2.5. Формы и виды делового общения.*

27. Специфика деловых отношений в разных странах.

*Тема 2.6. Визитные карточки как часть профессионального общения.*

28. Международные требования к визитным карточкам.
29. Значение визитных карточек в деловом общении.

*Тема 2.7. Конфликты в межличностном и профессиональном общении.*

30. Участники конфликта.

Тема 2.8. Особенности профессионального и межличностного общения в рабочей группе.

31. Сложности общения в рабочих группах.

32. Групповое влияние.

### Темы семинаров

1. Психология личности и общение.
2. Предмет, цели и задачи этики и психологии межличностного общения.
3. Культура межличностного общения.
4. Этика и культура поведения делового человека.
5. Формы и виды делового общения.
6. Визитные карточки как часть профессионального общения.
7. Конфликты в межличностном и профессиональном общении.

### БАНК ТЕСТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

№	Наименование темы	Количество вопросов в замесе теста
	<b>РАЗДЕЛ 1. Теоретические и прикладные проблемы психологии общения</b>	
1.1.	Закономерности общения и взаимодействия людей	3
1.2.	Барьеры и виды барьеров в общении	3
1.3.	Психологические трудности в процессе общения и психологическая коррекция конфликтного межличностного общения	3
1.4.	Культура речи и ее значение в общении	3
1.5.	Психология личности и общение	3
	<b>РАЗДЕЛ 2. Этика и этикет в межличностном общении</b>	
2.1.	Предмет, цели и задачи этики и психологии межличностного общения	3
2.2.	Культура межличностного общения	2
2.3.	Основные понятия этики. Деловая этика и этикет	4
2.4.	Этики и культура поведения делового человека	3
2.5.	Формы и виды делового общения	4
2.6.	Визитные карточки как часть профессионального общения	3
2.7.	Конфликты в межличностном и профессиональном общении	3
2.8.	Особенности профессионального и межличностного общения в рабочей группе	3

ТВ:	НВ:	Вопрос-ответ:
1.1.	1	<b>Общение - это</b>
		процесс непосредственного или опосредованного воздействия объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь. Выступает как интегрирующий фактор, способствующий образованию структур
		наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм
		воздействие друг на друга, вызывающее обоюдные изменения

		+	сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя как минимум три различных процесса: коммуникацию (обмен информацией), интеракцию (обмен действиями) и социальную перцепцию (восприятие и понимание партнера)
<b>1.1.</b>	<b>2</b>		<b>Деловое общение -</b>
		+	общение, целью которого является достижение какого-либо четкого соглашения или договоренности
			общение, целью которого является формулировка определенного представления о собеседнике или получение от него какой-либо информации
			предполагает целенаправленное воздействие одного участника на другого с достаточно четким представлением желаемого результата
			обмен предметами и продуктами деятельности, которые, служат средством удовлетворения их актуальных потребностей
<b>1.1.</b>	<b>3</b>		<b>К невербальным средствам общения относится</b>
			кинесика
			праксемика
			визуальное общение
		+	все ответы верны
<b>1.2.</b>	<b>4</b>		<b>Коммуникативный барьер - это</b>
			факторы, снижающие успешную коммуникацию
			психологические препятствия на пути передачи и принятия информации между партнерами по общению
			совокупность внешних и внутренних причин и явлений, мешающих эффективной коммуникации или полностью блокирующих её
		+	все ответы верны
<b>1.2.</b>	<b>5</b>		<b>Семантический барьер -</b>
			связан с недостатками речи
		+	связан с различиями в системах значений (тезаурусах) участников общения
			возникает в тех случаях, когда логика рассуждения, предлагаемая коммуникатором, кажется неверной его партнеру по общению, противоречит присущей ему манере доказательств или слишком сложна для него
			возникает при несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению
<b>1.2.</b>	<b>6</b>		<b>Стилистический барьер -</b>
			связан с недостатками речи
			связан с различиями в системах значений (тезаурусах) участников общения
			возникает в тех случаях, когда логика рассуждения, предлагаемая коммуникатором, кажется неверной его партнеру по общению, противоречит присущей ему манере доказательств или слишком сложна для него
		+	возникает при несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению
<b>1.3.</b>	<b>7</b>		<b>Основные стили поведения при конфликте</b>
			конкуренция или соперничество
			сотрудничество и компромисс
			приспособление, игнорирование или уклонение
		+	все ответы верны
<b>1.3.</b>	<b>8</b>		<b>Стиль приспособления может быть применим в следующих наиболее характерных ситуациях</b>
		+	важнейшая задача – восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта; предмет разногласия не важен для вас или вас не особенно волнует случившееся;
			считает, что решить проблему немедленно опасно, так как вскрытие и открытое обсуждение конфликта могут только ухудшить ситуацию;
			обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы и обладают одинаковой властью; удовлетворение желания одной из сторон имеет для нее не слишком большое значение;
			правильного ответа нет
<b>1.3.</b>	<b>9</b>		<b>Стиль уклонения может быть применим в следующих наиболее характерных</b>

			<b>ситуациях</b>
			важнейшая задача – восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта; предмет разногласия не важен для вас или вас не особенно волнует случившееся;
		+	считает, что решить проблему немедленно опасно, так как вскрытие и открытое обсуждение конфликта могут только ухудшить ситуацию;
			обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы и обладают одинаковой властью; удовлетворение желания одной из сторон имеет для нее не слишком большое значение;
			правильного ответа нет
<b>1.4.</b>	<b>10</b>		<b>Речь - это</b>
		+	исторически сложившаяся форма общения людей посредством языковых конструкций, создаваемых на основе определённых правил
			процесс непосредственного или опосредованного воздействия объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь. Выступает как интегрирующий фактор, способствующий образованию структур
			воздействие друг на друга, вызывающее обоюдные изменения
			знаковая система, соотносящая понятийное содержание и типовое звучание (написание)
<b>1.4.</b>	<b>11</b>		<b>К видам речи относится</b>
			устная речь
			письменная речь
			внутренняя речь
		+	все ответы верны
<b>1.4.</b>	<b>12</b>		<b>Совокупность принятых обществом правил речевого поведения в соответствующих сферах и ситуациях общения - это</b>
		+	речевой этикет
			правила письменной речи
			речевые приёмы
			правильного ответа нет
<b>1.5.</b>	<b>13</b>		<b>Личность - это</b>
		+	понятие, выработанное для отображения социальной природы человека, рассмотрения его как субъекта социокультурной жизни, определения его как носителя индивидуального начала, самораскрывающегося в контексте социальных отношений
			отдельный человек как уникальное сочетание его врожденных и приобретённых свойств
			социально-биологическое существо, воплощающее собой высшую ступень в эволюции жизни и являющееся субъектом общественно-исторической деятельности и общения
			совокупность характерных особенностей и свойств, отличающих одного индивида от другого; своеобразие психики и личности индивида, неповторимость, уникальность
<b>1.5.</b>	<b>14</b>		<b>Самооценка - это</b>
			стремление к достижению цели той степени сложности, на которую человек считает себя способным
		+	представление человека о важности своей личности, деятельности среди других людей и оценивание себя и собственных качеств и чувств, достоинств и недостатков, выражение их открыто или даже закрыто
			некоторая совокупность качеств и характеристик, которые индивид хотел бы увидеть у себя
			правильного ответа нет
<b>1.5.</b>	<b>15</b>		<b>Состояние психики и обусловленное им поведение животных и человека, характерными чертами которого являются: нерешительность, боязливость, напряжённость, скованность и неловкость в обществе из-за неуверенности в себе или отсутствия социальных навыков</b>
			стыд
			страх
		+	застенчивость
			правильного ответа нет

2.1.	16		<b>Частично осознаваемый психический процесс уподобления себя другому человеку или группе людей. В ряде случаев может относиться к механизмам психологической защиты - это</b>
			эмпатия
		+	идентификация
			рефлексия
			подражание
2.1.	17		<b>Осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения внешнего происхождения этого переживания - это</b>
		+	эмпатия
			идентификация
			рефлексия
			подражание
2.1.	18		<b>К общим принципам профессиональной этики, базирующейся на общечеловеческих нормах морали, относится</b>
			профессиональная солидарность
			особое понимание долга и чести
			особая форма ответственности, обусловленная предметом и родом деятельности
		+	все ответы верны
2.2.	19		<b>Внутренняя культура - это</b>
		+	знания, чувства и умения, лежащие в основе жизни человека (образованность, развитый интеллект, добродетельность-нравственность, профессиональная подготовка)
			культура поведения, культура непосредственного контакта, общения с людьми, с окружающей средой
			нет правильного ответа
			все ответы верны
2.2.	20		<b>Внешняя культура - это</b>
			знания, чувства и умения, лежащие в основе жизни человека (образованность, развитый интеллект, добродетельность-нравственность, профессиональная подготовка)
		+	культура поведения, культура непосредственного контакта, общения с людьми, с окружающей средой
			нет правильного ответа
			все ответы верны
2.3.	21		<b>Этика - это</b>
			философская дисциплина, предметом исследования которой являются мораль и нравственность
			система норм нравственного поведения человека или группы людей
			наука, которая рассматривает поступки и отношения между людьми с точки зрения представлений о добре и зле
		+	все ответы верны
2.3.	22		<b>Совокупность нравственных правил, норм, представлений, регулирующих отношения, а также поведение индивидов в совместной производственной деятельности - это</b>
			формальное поведение
		+	этикет делового общения
			правильного ответа нет
			оба ответа верны
2.3.	23		<b>К принципам современного этикета относится</b>
			гуманизм и целесообразность действий
			эстетическая привлекательность поведения
			уважение к традициям своей страны и стран, с представителями которых осуществляются деловые контакты
		+	все ответы верны
2.3.	24		<b>Принцип гуманизма или человечности</b>
			определяет поведение людей в нестандартных деловых и жизненных ситуациях, которые ставят человека перед выбором модели поведения, опираясь лишь на

			здравый смысл
			ориентирует на красоту и уважение эстетических чувств других людей
		+	ориентирует на установление добрых отношений и плодотворного сотрудничества с самыми разными людьми и закрепляет нравственную основу современного делового этикета
			демонстрирует уважение к этикетным традициям других культур и помогает взаимопониманию в деловой сфере
<b>2.4.</b>	<b>25</b>		<b>Набор правил и средств, которые нужно знать, чтобы грамотно составлять любые документы</b>
			этикет делового общения
		+	деловая переписка
			этика делового общения
			деловое общение
<b>2.4.</b>	<b>26</b>		<b>Подход «минимум» при приёме входящих звонков - это</b>
			приветствие
		+	приветствие + название организации
			приветствие + название организации + имя человека, снявшего трубку
			приветствие + название организации + имя человека, снявшего трубку + встречный вопрос
<b>2.4.</b>	<b>27</b>		<b>Подход «максимум» при приёме входящих звонков - это</b>
			приветствие
			приветствие + название организации
		+	приветствие + название организации + имя человека, снявшего трубку
			приветствие + название организации + имя человека, снявшего трубку + встречный вопрос
<b>2.5.</b>	<b>28</b>		<b>Коммуникация между сторонами для достижения соглашения относительно предмета переговоров</b>
			взаимодействие
		+	переговоры
			общение
			деловой этикет
<b>2.5.</b>	<b>29</b>		<b>К основным стратегиям ведения переговоров относится</b>
			позиционный торг, ориентированный на конфронтационный тип поведения
			переговоры на основе взаимного учета интересов, что предполагает партнерский тип поведения сторон
			правильного ответа нет
		+	оба ответа верны
<b>2.5.</b>	<b>30</b>		<b>Расположите этапы ведения переговоров в правильном порядке</b>
		<b>1</b>	уточнение интересов и позиций сторон
		<b>3</b>	достижение соглашения
		<b>2</b>	обсуждение, предполагающее выработку возможных вариантов решения проблемы
<b>2.5.</b>	<b>31</b>		<b>Содержательный аспект переговоров включает</b>
			анализ проблемы и интересов сторон; оценка возможных альтернатив переговорному соглашению
			определение переговорной позиции
			разработка различных вариантов решения проблемы и формулирование соответствующих предложений
		+	все ответы верны
<b>2.6.</b>	<b>32</b>		<b>Визитная карточка (визитка) - это</b>
		+	традиционный носитель контактной информации о человеке или организации
			нетрадиционный носитель контактной информации о человеке или организации
			традиционный носитель контактной информации о человеке
			традиционный носитель контактной информации об организации
<b>2.6.</b>	<b>33</b>		<b>К видам визиток относится</b>
			личные визитки
			корпоративная визитная карточка
			деловая визитка

		+	все ответы верны
<b>2.6.</b>	<b>34</b>		<b>Деловая визитка</b>
			указываются имя, фамилия и телефонный номер владельца
			указывается информация о компании, сфера деятельности, перечень предоставляемых услуг, контактные телефоны, карта проезда, адрес веб-страницы
		+	обязательно указываются имя, фамилия, должность, а также название фирмы и вид её деятельности
			указываются имя, фамилия и телефонный номер владельца, а также электронный адрес или веб-сайт
<b>2.7.</b>	<b>35</b>		<b>К типам конфликтов относится</b>
			внутриличностный и межличностный конфликты
			конфликт типа группа - личность
			конфликт типа группа - группа
		+	все ответы верны
<b>2.7.</b>	<b>36</b>		<b>Межличностный конфликт</b>
			один аспект личности противостоит другому ее аспекту
		+	одна личность противостоит другой
			одна личность противостоит группе
			одна группа противостоит другой группе
<b>2.7.</b>	<b>37</b>		<b>Латентный «конфликт» - это</b>
		+	объективно существующая конфликтная ситуация, но не осознаваемая, не воспринимаемая участниками
			объективно существующая конфликтная ситуация, воспринимаемая сторонами как конфликтная, однако с теми или иными существенными отклонениями от действительности
			конфликтная ситуация, которая объективно отсутствует, но, тем не менее, отношение сторон ошибочно воспринимаются ими как конфликтные
			объективно существующая конфликтная ситуация и по ключевым характеристикам адекватно воспринимаемая участниками
<b>2.8.</b>	<b>38</b>		<b>Коллектив - это</b>
			общность людей, объединенных совместной деятельностью
			свободно образованные малые социальные группы людей, которые вступают в постоянное взаимодействие для достижения личных целей
		+	группа, совокупность людей, работающих в одной организации, на одном предприятии, объединенных совместной деятельностью в рамках какой-либо организации, цели
			группы, созданные по воле руководства
<b>2.8.</b>	<b>39</b>		<b>К типам взаимоотношений в коллективе относится</b>
			невмешательство
			тёплая компания
			золотая середина
		+	все ответы верны
<b>2.8.</b>	<b>40</b>		<b>«Хронический обвинитель» - это</b>
			говорящий грубые и бесцеремонные, задирающие других колкости и раздражающийся, если не слушают
			человек, относящийся к этому типу, по своей природе не зол, а взрыв эмоций отражает его желание взять ситуацию под свой контроль
			человек, причиняющий неприятности с помощью каких-то махинаций, считая, что кто-то поступил неправильно, а он восстанавливает справедливость
		+	всегда выискивающий ошибки других, считая, что он всегда прав, а обвиняя, можно решить проблему