Негосударственное образовательное частное учреждение

Профессиональная образовательная организация

«Колледж предпринимательства и социального управления»

**Контрольная работа**

**ОП.01«Психология делового общения»**

по специальности СПО

**по специальности СПО 43.02.10 «Туризм»**

Екатеринбург, 2020

**«Психология делового общения»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Знать:** | **№ вопроса** |
| взаимосвязь общения и деятельности; | 5, 25 |
| цели, функции, виды и уровни общения; | 1, 6, 7, 16, 17, 20 , 29, 33, 34, 35 |
| роли и ролевые ожидания в общении; | 3, 9, 10, 36 |
| виды социальных взаимодействий; | 12, 13, 14, 15, 26, 27, 28, 57, 58 |
| механизмы взаимопонимания в общении; | 18, 19, 30, 31, 59 |
| техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; | 8, 11, 41, 42, 43 |
| этические принципы общения; | 37, 39, 40, 44, 45, 48, 54, 55, 56 |
| источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов | 2, 21, 22, 23, 24, 38, 46, 49, 50, 51, 53 |
| **Уметь:** |  |
| применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; | 4, 8, 31, 32, 41, 47, 48, 60 |
| использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения | 38, 46, 48, 52 |

**Кимы по Психологии общения**

1. ***Какую из функций относят к общению?***

а) формирующую функцию;

б) сравнительную функцию;

в) ролевую функцию;

г) рациональную функцию.

***2. Что не относится к видам коммуникативного барьера?***

а) барьер непонимания;

б) барьер личностного роста;

в) барьер социально-культурного различия;

г) барьер отношения.

***3. С чем связаны социальные роли?***

а) с социальным положением;

б) с фактическим поведением человека;

в) с желанием человека;

г) с психологической готовностью человека.

***4. Что является важным условием эффективной коммуникации в деятельности мастера производственного обучения?***

а) сокрытие чувств;

б) социальный статус;

в) психический склад;

г) эффективная обратная связь.

5. ***Кто из авторов рассматривает проблему соотношения деятельности и общения, как «…общение в общем плане понимается как один из видов деятельности и относительно нее отыскиваются все элементы, свойственные деятельности вообще: действия, операции, мотивы и пр.»?***

а) Д.Б Эльконин;

б) А.Н. Леонтьев;

в) Б.Ф. Ломов;

г) Л.С. Выготский.

***6. Какую сторону выделяют в общении?***

а) межличностную сторону;

б) эмпатическую сторону;

в) коммуникативную сторону;

г) вертикальную сторону.

***7. Что не относится к невербальной коммуникации?***

а) тембр голоса;

б) обратная связь;

в) интонация;

г) такесика.

***8. Что такое обратная связь?***

а) способы преднастройки человека на общение с людьми, его поведение в процессе общения;

б) предпочтительные средства общения, включая вербальные и невербальные;

в) техники и приемы получения информации о партнере по общению, для коррекции собственного поведения в процессе общения;

г) отсутствие коммуникативных барьеров.

***9. Как называется социальная функция, модель поведения, объективно заданная социальной позицией личности в системе общественных или межличностных отношений?***

а) социальный статус;

б) социальная позиция;

в) ролевые ожидания;

г) социальная роль.

***10. Как называются принятые в группе требования, предписания форм социального поведения, отношений, установок, предъявляемые к лицам, выполняющую ту или иную социальную роль?***

а) ролевые ожидания;

б) социальный статус;

в) модели поведения;

г) психологические установки.

***11. Что является видом невербальной техники общения***:

а) техника построения межличностного пространства;

б) коммуникативные техники;

в) рефлексивное слушание;

г) идентификация.

***12. Какой тип взаимодействия относится к области позитивных эмоций?***

а) ориентация на других;

б) предложение;

в) согласие;

г) уступчивости.

***13. Что характерно для демократического стиля взаимодействия мастера с обучающимся?***

а) использование запретов;

б) совместный поиск решения;

в) отсутствие сотрудничества;

г) ирония.

***14. Что является положительным воздействием в процессе общения мастера и обучающегося?***

а) ирония;

б) замечание;

в) просьба;

г) упрек.

***15. Что является отрицательным воздействием в процессе общения?***

а) ирония;

б) юмор;

в) предложение;

г) совет.

***16. Что такое перцептивная сторона общения?***

а) обмен информацией;

б) визуальное общение;

в) взаимодействие;

г)восприятие партнера по общению.

***17. Что такое коммуникативное общение?***

а) взаимодействие;

б) взаимовосприятие;

в) передача информации;

г) непосредственная организация совместной деятельности.

***18. Что такое отожествление себя с другим человеком?***

а) идентификация;

б) эмпатия;

в) рефлексия;

г) интеракция.

***19. Как называется механизм постижения эмоционального состояния мастером своего обучающегося?***

а) рефлексия;

б) перцепция;

в) аттракция;

г) эмпатия.

***20. Что такое интерактивная сторона общения?***

а) взаимодействие;

б) аттракция;

в) взаимовосприятие;

г) передача информации.

***21. Чему способствуют деструктивные конфликты?***

а) коррекции взаимодействия;

б) ухудшению взаимоотношений;

в) устранению противоречий;

г) коррекции взаимодействия.

***22. Как называют конфликт противоречия долга и личных интересов?***

а) межличностный;

б) социальный;

в) внутриличностный;

г) личностно-групповой.

***23. Как называется ситуация предельного случая обострения противоречия в коллективе?***

а) конфликтная;

б) проблемная;

в) социальная;

г) стрессовая.

***24. К чему приводит настойчивость в конфликтной ситуации?***

а) решению проблемы;

б) принуждению;

в) уступчивости;

г) уклонению.

***25. Деятельностью в отечественной психологии называют…***

а) специфическую человеческую, регулируемую сознанием активность, порождаемую потребностями;

б) любую форму активности;

в) динамическую систему взаимодействия субъектов с объективным миром;

г) действия, сформированные путем повторения.

***26. Какая потребность возникает приситуативно-личностном общении?***

а) сотрудничества;

б) взаимопонимания;

в) доброжелательного внимания;

г) укрепления дружеских отношений.

***27. Как называется общение, при котором оба партнера содействуют друг другу, активно способствуют достижению индивидуальных и общих целей совместной деятельности?***

а) однонаправленное содействие;

б) компромиссное взаимодействие;

в) идентификация;

г) сотрудничество.

***28. Как называет речь, произносимую одним человеком при обращении к другому или многим людям?***

а) диалогом;

б) монологом;

в) внутренней речью;

г) авторитетная коммуникация.

***29. Что изучает паралингвистика?***

а) особенности взаимодействия;

б) правильность построения речи;

в) темп, тембр и высоту голоса;

г) дистанцию собеседников.

***30. Что такое эффект ореола?***

а) свечение над головой у святых;

б) приписывание другому человеку определенных качеств;

в) галлюцинация;

г) эмпатия.

***31. Что такое эффект проекции?***

а) приписывание приятному собеседнику своих собственных достоинств, а неприятному – своих недостатков;

б) смягчение оценки наиболее ярких особенностей в сторону среднего;

в) придание большего значения данным, полученным вначале беседы;

г) открытое предъявление собственного мнения.

***32. Как называются способность субъекта воспринимать и давать оценку действиям других людей, исходя из анализа восприятия причин и мотивов поведения других людей?***

а) социальная рефлексия;

б) аттракция;

в)суггестия;

г) каузальная атрибуция.

***33. К уровням общения не относится:***

а) примитивный уровень;

б) личностный уровень;

в) духовный уровень;

г) манипулятивный уровень.

***34. Что такое деловое общение?***

а) общение связано с использованием специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией;

б)общение, которое само по себе служит средством удовлетворения специфической потребности, в данном случае потребности в общении;

в)общение длясовместной продуктивной деятельности людей и служит средством повышения качества этой деятельности;

г) общение характеризуется наибольшей степенью раскрытия своей личности и погружения в личность собеседника.

***35. Как называется общение непосредственно выступающее, как фактор интеллектуального развития, обменаи взаимного обогащения знаниями называется?***

а) когнитивное общение;

б) деловое общение;

в) социальное общение;

г) беседа.

***36. Что предполагает взаимодействие с позиции «Родитель»?***

а) склонность к подчинению, к поиску поддержки и защиты, бунту, непредсказуемым капризам;

б)склонность к доминированию, к конкуренции, к проявлению власти и чувства высокой самоценности, к поучению других, к критичному осуждению других людей;

в)склонность к равноправному сотрудничеству, к признанию за собой и другими равных прав и ответственности за исход взаимодействия;

г) склонность к активным действиям, выполнению обязанностей, избеганию ответственности.

***37. Что такое стереотипы?***

а) предубеждения;

б) результаты личного опыта;

в) социальные роли;

г) устойчивые, фиксированные образы.

***38. Что относится к типичной ошибке слушания?***

а) поспешные выводы;

б) перефразирования;

в) отражения чувств;

г) открытый взгляд.

***39. С чего не следует мастеру начинать деловую беседу?***

а) прямого подхода;

б) совета;

в) снятия напряженности;

г) приветствия.

***40. Что относят к барьерам делового общения?***

а) комплименты;

б) чувства;

в) вопросы;

г) приказы.

***41. Что относят к приемам снижения напряжения в общении?***

а) подчеркивание общности с партнером по общению;

б) подчеркивание различий с собеседником;

в) резкое убыстрение темпа речи;

г) поспешные выводы.

***42. Какой прием общения не относится к механизмам социального воздействия?***

а) возражение;

б) подражание;

в) убеждение;

г) передача информации.

***43. Не загоняйте собеседника в угол. Дайте ему возможность «сохранить лицо», сохранить достоинство. Ничто так не разоружает, как условия почетной капитуляции. Кто автор этого правила убеждения собеседника?***

а) Сократа;

б) Гомера;

в) Паскаля;

г) Л.С.Выготского.

***44.Как называют человека, без сомнения изменяющего свое поведение в соответствии групповым воздействием, т.е. соглашающегося с мнением группы?***

а) нонконформистом;

б) активист;

в) коллективистом;

г) конформистом.

***45. Какой этический принцип общения предполагает, что беседа должна включать факты, цифровые данные и необходимые подробности, понятия и категории должны быть согласованы и понятны партнерам?***

а)конкретность;

б) корректность;

в) сотрудничества;

г) гуманности.

46. ***Как называется стратегия поведения в конфликтной ситуации, направленная на сохранение отношений с оппонентом ценой отказа от собственных интересов?***

а) сотрудничество;

б) компромисс;

в) подавление;

г) рационализация.

***47. Что относится к техникам рефлексивного активного слушания?***

а)подбадривание;

б) резюме;

в) уточнение;

г) молчание.

***48. Какого высказывания следует избегать при ведении беседы?***

а) «Таким образом, вы хотели сказать… »;

б) «Пожалуйста, уточните….»;

в) «Вам будет интересно узнать…»

г) «Давайте с вами быстренько рассмотрим..."

***49. Какими могут быть конфликты по источнику возникновения?***

а) горизонтальные;

б) субъективные;

в) межгрупповые;

г) высокостатусные.

***50. Какие причины конфликтов не относятся к организационно-управленческим?***

а) несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей;

б)ситуативно-управленческие причины конфликтов;

в) личностно-функциональные причины конфликтов;

г) структурно-организационные причины конфликтов.

***51. В чем ценность социальных конфликтов,по мнению Л. Козера?***

а) открывают дорогу инновациям;

б) способствуют стабильности социальной системы;

в) разрушают стереотипы;

г) развивают личность.

***52. Какой механизм относится к наиболее оптимальному выходу из конфликтной ситуации?***

а) уклонение от участия в конфликте;

б) поиск компромиссных решений;

в) поддержание ситуации status-qwo;

г) обеспечение выигрыша одной стороны.

***53. Что является основным признаком конфликта?***

а) наличие двух сторон, имеющих контакт друг с другом;

б) взаимозависимость сторон, побуждающих их к участию в конфликтном взаимодействии;

в) действия, направленные непосредственно друг против друга;

г) внешний облик и поведение собеседника.

***54. Что нельзя делать при ведении эффективной беседы?***

а)уточнять смысл высказываний партнёра, отражать своё понимание этого смысла;

б) оформлять представления о конечном желаемом результате в виде конкретного решения;

в) делать упор на свои предложения;

г) использовать «язык» собеседника.

***55. Что подразумевает коммуникативная этика?***

а) хороший тон, вежливость, тактичность;

б) комплексные связи между поведением человека и пространством;

в) необходимость оправдывать ролевые ожидания;

г) бесконфликтное принятие мнения собеседника.

***56. Когда в беседе следует говорить самые важные вещи, вопросы?***

а) всегда в ходе беседы;

б) в конце беседы;

в) в начале беседы;

г) в начале и в конце беседы.

***57. Что такое «контакт масок»?***

а) формальное общение, когда отсутствует стремление понять собеседника;

б) общение, при котором учитывается личность собеседника;

в) неформальное общение, когда необходимо учитывать личность собеседника;

г) общение для установления взаимопонимания.

***58. Как называется процесс взаимного тяготения людей друг к другу, механизм формирования привязанностей, дружеских чувств, симпатий, любви?***

а) идентификация;

б) аттракция;

в) перцепция;

г) эмпатия.

***59. Кто выделил модели межличностной коммуникации, раскрывающие логику взаимоотношения концепций общения как коммуникации, воздействия и взаимодействия?***

а) Н.В.Казаринова;

б) Г.А.Ковалев;

в) Г.М.Андреева;

г) С.Л. Рубинштейн.

***60. Что не относятсяк требованиям, предъявляемым к эффективному процессу коммуникации?***

а) обоюдная заинтересованность отправителя и получателя информации в коммуникации;

б) наличие истинной обратной связи;

в) наличие дружеских отношений между субъектами коммуникации;

г) рефлексивное слушание.

**Оценивание результатов**

Оценка «5» ставится, если студент набрал от 80-100 %;

оценка «4» ставится, если студент набрал от 65-79 %;

оценка «3» ставится, если студент набрал от 50-64 %;

оценка «2» ставится, если студент набрал менее 50 %.

Ответы

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | 13. | 25. | 37. | 49. |
| 2. | 14. | 26. | 38. | 50 |
| 3. | 15. | 27. | 39. | 51 |
| 4. | 16. | 28. | 40. | 52. |
| 5. | 17. | 29. | 41. | 53. |
| 6. | 18. | 30. | 42. | 54. |
| 7. | 19. | 31. | 43. | 55. |
| 8. | 20. | 32. | 44. | 56. |
| 9. | 21. | 33 | 45 | 57. |
| 10. | 22. | 34. | 46. | 58. |
| 11. | 23. | 35. | 47. | 59. |
| 12 | 24. | 36. | 48. | 60. |

**Информационное обеспечение обучения**

**Основные источники:**

1. Сахарчук, Е.С. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве. Учебное пособие [Электронный ресурс] / коллектив авторов, под редакцией Е.С. Сахарчук. – М.:Федеральное агентство по туризму,2014.- 192с.

**Дополнительные источники:**

1. Барышева, А.Д, Матюхина, Ю.А, Шередер, Н.Г. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): учебное пособие для студентов учреждений среднего профессионального образования [Текст] / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер . - М.: Альфа-М, 2012. – 262 с.

2. Кошевая, И.П. Канке, А.А. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие [Текст] / И.П. Кошевая, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.

3. Чернова, Г.Р., Слотина, Т.В. Психология общения: Учебное пособие [Текст] /Г.Р. Чернова, Т.В. Слотина . – СПб.: Питер, 2012. – 240с.

4. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учеб.пособие [Электронный ресурс] / М. Ю.

Коноваленко, В. А. Коноваленко. – Юрайт, 2015.

5. Панфилова А. П. Психология общения : учебник [Текст] / А. П. Панфилова. –Академия, 2014. – 366 с.

6. Самыгин, С.И., Руденко А.М. Деловое общение: Учебник [Текст] / С.И. Самыгин, А.М. Руденко. – М.: Кнорус, 2013. – 278с.

7. Чеховских, М.И. Психология делового общения: Учебное пособие [Текст] / М.И. Чеховских. - 3-e изд., стер. - М.: ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2011. - 253 с.

8. Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса, 2015, Том 9. №2 / Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса, Том 9. №2, 2015 [Электронный ресурс]