

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 17.04.2024 14:27:42  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 1

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

---

Кафедра управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

Утверждены  
решением учебно-методической  
комиссии по направлению  
«Гостиничное дело» / «Туризм»

Протокол №5  
от «19 » февраля 2024г

### КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

#### Б1.О.16 Психология делового общения в организациях сферы гостеприимства

43.03.03 Гостиничное дело

Гостиничное дело

Бакалавр

Очная/заочная

Год набора 2022

Санкт-Петербург, 2024 год

Автор(ы)–составитель(и): к.т.н., доцент Черноморец Анна Борисовна

**Заведующая кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса:**  
доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

№ п/п	Код комп.	Тип задания	Вопрос	Ответ
1.	УК-3	Закрытое (с единичны выбором)	Психологический тест – это ... Варианты ответов: 1) инструмент; 2) задача; 3) условие; 4) подход.	1
2.	УК-3	Закрытое (с единичным выбором)	Основной целью теста является: 1) предварительное ознакомление с личностью испытуемого; 2) нахождение корреляции между определенными показателями; 3) диагностика определенных психологических особенностей испытуемого; 4) формирование определенных качеств испытуемого.	3
3.	УК-3	Закрытое (с множественным выбором)	Критерий валидности: Варианты ответов: 1. независимый по отношению к тесту источник информации об измеряемом психическом свойстве; 2. целевой критерий, используемый в критериальных нормах; 3. внешний по отношению к тесту источник информации об измеряемом психическом свойстве; 4. показатель возможностей методики в тестировании	1,3
4.	УК-3	Закрытое (с множественным выбором)	Понятие «эмпатия» выражает: 1. чувствительность 2. сопереживание 3. сочувствие 4. независимость	2,3
5.	УК-3	Закрытое (на сопоставление)	Соотнесите характеристики типов темперамента: 1) импульсивный, энергичный, увлекающийся; 2) уверенный, энергичный, уравновешенный; 3) спокойный, медлительный, ригидный; 4) неуверенный, эмоциональный, чувствительный  Варианты ответов: А холерик; Б сангвиник; В флегматик; Г меланхолик	1 – а 2 – б 3 – в 4 – г

6.	УК-3	Закрытое (на сопоставление)	<p>Соотнесите качества личности с их определением:</p> <p>1) не склонный к общению, погруженный в собственный внутренний мир;</p> <p>2) ответственный, считающий все значимые события своей жизни результатом собственных действий;</p> <p>3) активный, коммуникабельный, интересующийся всем;</p> <p>4) считающий, что все в его жизни – результат действия внешних сил</p> <p>А интроверт;  Б экстраверт;  В экстернал;  Г интернал</p>	<p>1 – а  2 – г  3 – б  4 – в</p>
7.	УК-3	Открытое (на дополнение)	<p>Как называется коммуникативная схема:</p> 	«четыре уха»
8.	УК-3	Открытое (на дополнение)	К какому виду психических процессов относится стресс?	эмоции
9.	УК-3	Открытое (с развернутым ответом)	Назовите три типа совместных решений участников переговоров	<p>- компромиссное,  - нахождение принципиально нового решения  - «снятие» тем самым основных противоречий, вынесение спорных вопросов за рамки данных переговоров</p>
10.	УК-3	Открытое (с развернутым ответом)	Предложите способы разрешения конфликта на стадии активных конфликтных действий	Принятие решения третьей стороной

11.	УК-4	Закрытое (с единичны выбором)	Шкала лжи – это: Варианты ответов: 1) шкала, выявляющая акцентуации характера человека, связанные с его тенденцией к обману окружающих; б) шкала, выявляющая отношение самого испытуемого к нечестным людям; 3) шкала, выявляющая степень согласия с общеизвестными утверждениями; 4) шкала, состоящая из вопросов, касающихся незначительных проступков, которые совершаются большинством людей	4
12.	УК-4	Закрытое (с единичным выбором)	Что из перечисленного применяется в современной психодиагностике? Варианты ответов: 1) хиромантия; 2) физиогномика; 3) графология; 4) френология	3
13.	УК-4	Закрытое (с множествен ным выбором)	В чем истоки конфронтационного подхода: 1. в уверенности, что целью является победа; 2. конфронтационном сознании; 3. реализации девиза «кто кого»; 4. азарте получить как можно больше при минимальных уступках.	1,3
14.	УК-4	Закрытое (с множествен ным выбором)	Групповая сплоченность выражается ... 1. в исполнении функций, которые выполняют члены группы, взаимозаменяемости 2. в характере групповых коммуникаций 3. в стремлении членов группы к сотрудничеству и сохранению группы при решении групповых задач 4. в особенностях скорости мышления	1,3
15.	УК-4	Закрытое (на сопоставлен ие)	Какие из следующих видов взаимодействий являются: а) коммуникацией; б) общением; в) совместная работа; г) первое впечатление о человеке  1) разговор матери с сыном; 2) связь между компьютерными системами; 3) кооперация; 4) перцепция	а – 2 б – 1 в – 3 г – 4

16.	УК-4	Закрытое (на последовательность)	Расставьте по времени появления в психической жизни человека следующие виды речи: Варианты ответов 1) внутренняя речь; 2) эгоцентрическая речь; 3) письменная речь; 4) образная речь	2 – 1 – 3 – 4
17.	УК-4	Открытое (на дополнение)	Формирование специфической установки на воспринимаемого человека, приписывание ему на основе этой установки определенных качеств – это _____	Стереотип
18.	УК-4	Открытое (на дополнение)	Как называется вид мышления, опирающийся на непосредственное восприятие предметов и действия с ними, называется _____	Наглядно-действенное
19.	УК-5	Закрытое (с единичным выбором)	Какой из подходов учитывает уникальность и своеобразие личности? Варианты ответов: 1) проективный подход; 2) субъективный подход; 3) номотетический подход; 4) идеографический подход.	1
20.	УК-5	Закрытое (с единичным выбором)	Согласны ли вы с утверждением, что если общее впечатление о человеке благоприятно, то его положительные качества переоцениваются, а отрицательные либо не замечаются, либо оправдываются?  1. Да, верно 2. Нет, неверно	1
21.	УК-5	Закрытое (с множественным выбором)	Укажите невербальные средства общения: 1. мимика; 2. речь; 3. взгляд; 4. поза	1,3,4
22.	УК-5	Закрытое (с множественным выбором)	Механизмы социальной перцепции: 1. идентификация 2. рефлексия 3. эмпатия 4. коммуникация	1,2,3
23.	УК-5	Закрытое (на последовательность)	Расставьте по времени появления составные элементы формулы конфликта: Варианты ответов 1. конфликтная ситуация;	1-3-2-4

			2. разрешение; 3. инцидент 4. коррекция	
24.	УК-5	Закрытое (на сопоставление)	Соотнесите научные понятия с именами авторов научных концепций, описавших эти понятия: 1) Зигмунд Фрейд 2) Фриц Хайдер 3) Леон Фестингер 4) Абрахам Маслоу Варианты ответов: а) каузальная атрибуция; б) когнитивный диссонанс; в) либидо г) самоактуализация	1 – в 2 – а 3 – б 4 – г
25.	УК-5	Открытое (на дополнение)	Неосознаваемый перенос собственных представлений, состояний и особенностей на партнера по общению – это	Проекция
26.	УК-5	Открытое (на дополнение)	Как определяется слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту	конфликтоген
27.	УК-5	Открытое (с развернутым ответом)	Перечислите известные вам барьеры общения	1) уязвимые места в каком-либо канале коммуникации; 2) погрешности кодирования и декодирования; 3) отсутствие единого понимания ситуации общения; 4) социальные различия; 5) профессиональные различия  Для правильного ответа указать как минимум, 3 барьера
28.	УК-5	Открытое (с развернутым ответом)	Что является вторичными характеристиками процесса восприятия.	Константность, целостность, предметность, обобщенность