**16.02.2022**

Нижче наведені тести з дисципліни ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ В СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ»

ТЕМА: ПРЕДМЕТ І ЗАВДАННЯ КУРСУ «ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ В СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ. ПОНЯТТЯ СПІЛКУВАННЯ». «ОСОБЛИВОСТІ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»

Вірний тільки 1 варіант відповідей.

На останній сторінці знаходиться таблиця-шаблон, куди необхідно внести відповіді на тестові завдання**.**

**ОБОВ’ЯЗКОВО!!!**

**Вказати Прізвище, ім’я та Групу. Прошу з розумінням віднестися до мого прохання. Вас майже 100 осіб. Дуже легко когось загубити. Тому ніякої самодіяльності з назвами файлів. Перевірятиму лише правильно названі і заповнені листи.**

**Результати прошу надіслати мені на пошту:**

[**irina221110@ukr.net**](mailto:irina221110@ukr.net)

**НАЗВА файлу: Прізвище\_Група\_Тести\_Т.1**

**Наприклад, Собчук\_ЗМО-20-2с\_Тести\_Т.1**

**Питання, скарги, зауваження та пропозиції:**

**Мій Viber: 063 646 28 60**

**Пошта:** [**irina221110@ukr.net**](mailto:irina221110@ukr.net)

**Прошу виконані завдання на Viber не надсилати, я їх просто не переглядаю.**

**ТЕСТИ**

З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ В СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ» (викладач Царук І.М.)

**ТЕМА: ПРЕДМЕТ І ЗАВДАННЯ КУРСУ «ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ В СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ. ПОНЯТТЯ СПІЛКУВАННЯ». «ОСОБЛИВОСТІ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ »**

**ВАРІАНТ 1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № з/п | Питання | Варіант відповіді |
| 1 | Кінесика – це: | А. наука, яка досліджує не лише відстань між партнерами по взаємодії, але й конфігурації, які вони утворюють;  Б. спосіб взаємодії за допомогою рухів тіла та жестів (сукупність рухів тіла, що застосовуються в процесі людської взаємодії); «мова тіла та обличчя»;  В. експресивні виразні рухи м’язів обличчя, що виражають психічний стан, почуття, настрій людини в певний момент часу;  Г. наука, яка вивчає різні форми тактильних проявів в процесі взаємодії;  Д. вірного варіанту відповіді немає. |
| 2 | Наука, яка вивчає невербальний вплив, пов'язаний з дотиком партнерів один до одного, називається: | А. паралінгвістикою;  Б. проксемікою;  В. хронемікою;  Г. такесикою;  Д. вірного варіанту відповіді немає. |
| 3 | Комунікативні бар'єри – це: | А. психологічна перепона різного походження, яку реципієнт установлює на шляху небажаної, втомлюючої або небезпечної інформації;  Б. перешкоди на шляху адекватної передачі інформації між партнерами зі спілкування;  В. явища деформації комунікаційного процесу, викликані різними причинами, що можуть приводити до неадекватних дій одержувача;  Г. психологічні перепони, які людина установлює, аби захиститися від небажаної, втомлюючої або небезпечної інформації;  Д. всі варіанти відповідей вірні. |
| 4 | Комунікативний бар’єр, який може виникати через похибки в процесі передачі інформації (наприклад, коли комунікатор говорить невиразно, надто швидко, нечітко або вживає велику кількість звуків-паразитів) – це: | А. Бар’єр взаєморозуміння;  Б. Семантичний бар’єр;  В. Стилістичний бар’єр;  Г. Логічний бар’єр;  Д. Бар’єр авторитету. |
| 5 | Комунікативний бар’єр, який може виникати, коли одне і те ж слово різні люди розуміють по-різному, вкладають у них свій власний сенс – це: | А. Семантичний бар’єр;  Б. Бар’єр авторитету;  В. Стилістичний бар’єр;  Г. Бар’єр взаєморозуміння;  Д. Логічний бар’єр. |
| 6 | Комунікативний бар’єр, який виникає при невідповідності стилю мови того, хто говорить, і ситуації спілкування або стилю мови, стану того, хто в цей час слухає, - це: | А. Стилістичний бар’єр;  Б. Бар’єр взаєморозуміння;  В. Логічний бар’єр;  Г. Семантичний бар’єр;  Д. Вірного варіанту відповіді немає. |
| 7 | Комунікативний бар’єр, який виникає, коли логіка міркування того хто говорить або занадто складна для розуміння слухаючого, або здається йому неправильною, суперечить властивій йому манері доказів, - це: | А. Бар’єр взаєморозуміння;  Б. Логічний бар’єр;  В. Семантичний бар’єр;  Г. Стилістичний бар’єр;  Д. Вірного варіанту відповіді немає. |
| 8 | Наука, яка займається вивченням факторів, які супроводжують мовне спілкування та які беруть участь у передачі інформації: властивості голосу, тон, паузи, тембр голосу, його висоту та гучність, темп мови, називається: | А. кінесикою;  Б. паралінгвістикою;  В. пантомімікою;  Г. такесикою;  Д. проксемікою. |
| 9 | Наука, яка займається дослідженням того, як простір і відстань впливають на спілкування, називається: | А. кінесикою;  Б. паралінгвістикою;  В. проксемікою;  Г. такесикою;  Д. пантомімікою. |
| 10 | Знаками невербальної комунікації є: | А. жести та пози;  Б. зовнішіній вигляд;  В. міміка та контакт очима;  Г. відстань між мовцями та дистанція;  Д. всі варіанти відповідей вірні. |
| 11 | Зміст комунікативної функції спілкування розкриває наступне твердження: | А. комунікативна функція передбачає обмін інформацією між учасниками спілкування;  Б. комунікативна функція передбачає організацію взаємодії між людьми;  В. комунікативна функція передбачає цілеспрямоване викликання необхідних емоцій, обмін емоціями, зміну у партнерів емоційних станів;  Г. комунікативна функція передбачає стимулювання партнера по спілкуванню;  Д. вірного варіанту відповіді немає. |
| 12 | Зміст інтерактивної функції спілкування розкриває наступне твердження: | А. інтерактивна функція передбачає обмін інформацією між учасниками спілкування;  Б. інтерактивна функція передбачає організацію взаємодії між людьми;  В. інтерактивна функція передбачає цілеспрямоване викликання необхідних емоцій, обмін емоціями, зміну у партнерів емоційних станів;  Г. інтерактивна функція передбачає стимулювання партнера по спілкуванню;  Д. вірного варіанту відповіді немає. |
| 13 | Зміст перцептивної функції спілкування розкриває наступне твердження: | А. перцептивна функція передбачає обмін інформацією між учасниками спілкування;  Б. перцептивна функція передбачає організацію взаємодії між людьми;  В. перцептивна функція передбачає цілеспрямоване викликання необхідних емоцій, обмін емоціями, зміну у партнерів емоційних станів;  Г. перцептивна функція передбачає стимулювання партнера по спілкуванню;  Д. вірного варіанту відповіді немає. |
| 14 | Спілкування – це: | А. обмін думками, інформацією, почутями, переживаннями;  Б. один із різновидів людської діяльності;  В. процес встановлення і розвитку контактів між людьми, який породжується потребами спільної діяльності і містить обмін інформацією, вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття і розуміння іншої людини;  Г. взаємодія, стосунки між суб’єктами, які мають діалогічний характер;  Д. всі варіанти відповідей вірні. |
| 15 | Класифікація стилів спілкування за Куртом Левіном передбачає їх поділ на: | А. авторитарний, демократичний, ліберальний;  Б. ритуальний, маніпулятивний, гуманістичний;  В. примітивний, маніпулятивний, погоджувальний;  Г. автократичний, консультативний, партнерський;  Д. вірного варіанту відповіді немає. |
| 16 | Спілкування в межах спільної діяльності з приводу якоїсь справи, діла; спілкування, яке на першому місці ставить інтереси справи, а не конкретних співрозмовників, називають: | А. індивідуальним спілкуванням;  Б. міжособистісним спілкуванням;  В. діловим спілкуванням;  Г. груповим спілкуванням;  Д. змістовним спілкуванням. |
| 17 | Стиль спілкування, за якого співрозмовник сам вирішує всі питання життєдіяльності, визначає конкретну мету, виходячи лише з власних установок, суворо контролює виконання будь-якого завдання і суб’єктивно оцінює досягнуті результати - це : | А. ритуальний стиль спілкування;  Б. авторитарний стиль спілкування;  В. маніпулятивний стиль спілкування;  Г. партнерський стиль спілкування;  Д. демократичний стиль спілкування. |
| 18 | Стиль спілкування, який характеризується прагненням суб'єкта взаємодії мінімально включатися у спільну діяльність, що пояснюється зняттям із себе відповідальності за її результати; невтручанням, відсутністю елементів схвалення чи догани, в основі якого лежить байдужість і незацікавленість проблемами, - це: | А. ліберальний стиль спілкування;  Б. ритуальний стиль спілкування  В. авторитарний стиль спілкування;  Г. демократичний стиль спілкування;  Д. вірного варіанту відповіді немає. |
| 19 | Стиль спілкування, за якого суб'єкт взаємодії орієнтований на підвищення суб'єктності свого партнера, його залучення до вирішення спільних справ, основною особливістю цього стилю є взаємне прийняття та взаєморозуміння. У результаті відкритого й вільного обговорення проблем суб'єкти взаємодії спільно приходять до того чи іншого рішення. | А. ліберальний стиль спілкування;  Б. авторитарний стиль спілкування;  В. демократичний стиль спілкування;  Г. маніпулятивний стиль спілкування;  Д. консультативний стиль спілкування. |
| 20 | Проблема жаргонів і сленгів лежить в основі: | А. стилістичних комунікативних бар’єрів;  Б. семантичних комунікативних бар’єрів;  В. фонетичних комунікативних бар’єрів;  Г. логічних комунікативних бар’єрів;  Д. всі варіанти відповідей вірні. |
| 21 | До компонентів вербальної комунікації належать наступні: | А. процес мовлення;  Б. процес говоріння;  В. процес слухання;  Г. процес сприймання;  Д. всі варіанти відповідей вірні. |
| 22 | Серед особливостей ділового спілкування фахівці відзначають наступні: | А. спрямованість на встановлення взаємовигідних контактів та підтримку зав’язків між представниками взаємозацікавлених організацій;  Б. конструктивність характеру взаємовідносин, їх спрямованість на розв’язання конкретних завдань;  В. взаємоузгодженість рішень, домовленість та подальша організація взаємодії партнерів;  Г. безпосередня діяльність, якою зайняті люди, а не проблеми, бентежать внутрішній світ;  Д. всі варіанти відповідей вірні. |
| 23 | В залежності від способу сприйняття інформації всі люди поділяються на три типи: візуали, аудіали, кінестетики.  Отже, аудіал – хто це? | А. люди, для яких панівним органом чуття при сприйнятті є очі, тобто зір. Для них важливо, щоб нова інформація подавалася у вигляді наочних схем, малюнків, інфографіки у статичному або динамічному форматі.  Б. найкращі слухачі, вони сприймають більшу частину інформації саме через вуха. Найкращим способом донести інформацію до них є розмова, детальна, чітка та змістовна.  В. вирізняються тим, що завжди прагнуть бути фізично ближче до того явища або предмету, про який дізнаються інформацію. Вони хочуть доторкнутися, спробувати на смак, понюхати тощо. Якщо ми говоримо про дітей, то це може також стосуватися бажання рухатися, додати ігровий аспект до звичайних форм навчання.  Г. рідкісний тип, який відноситься тільки до свідомих дорослих (у той час, як попередній стосується і дітей також). Їх спосіб сприйняття пов’язаний, в першу чергу, з мисленням, критичним аналізом отриманої інформації;  Д. вірного варіанту відповіді немає. |
| 24 | В залежності від способу сприйняття інформації всі люди поділяються на три типи: візуали, аудіали, кінестетики.  Отже, візуал – хто це? | А. йому достатньо один раз побачити, ніж сто разів почути, аби правильно сприймати інформацію. Він сприймає світ за його яскравістю, палітрами, гамам. До такого типу належить більшість людей на планеті, вони роблять акцент саме на зоровому сприйнятті інформації. Ймовірно, саме завдяки їм в сучасному світі існує культ зовнішності, люди прагнуть до естетики;  Б. він більше довіряє вухам, ніж іншим органам почуттів. Цей психотип легко можна відрізнити від інших людей за манерою спілкування. Він уважно слухає і навіть може закривати очі під час спілкування. А ось обличчя людей він не пам’ятовує, впізнає вчорашніх співрозмовників тільки за голосом. Вони не можуть перебувати в шумних приміщеннях: для роботи або навчання вони вибирають тихе місце, де можна зосередитися, або надягають навушники;  В. заручник почуттів та емоцій. Таких людей більшість. Для них дуже важливий тактильний контакт. Вони трохи довше приймають рішення, в деяких випадках не здатні оперативно оцінити ситуацію. Визначити його досить просто. Під час розмови він буде час від часу намагатися доторкнутися до співрозмовника. Для них дуже важлива зовнішня ситуація, вона повинна бути максимально комфортною;  Г. люди з особливим типом мислення. Такі люди зустрічаються досить рідко, тому не вписуються в загальну теорію. Він мислить з точки зору корисності та функціональності; оцінюють світ з точки зору сенсу;  Д. вірного варіанту відповіді немає. |
| 25 | В залежності від способу сприйняття інформації всі люди поділяються на три типи: візуали, аудіали, кінестетики.  Отже, кінестетик – хто це? | А. серед них більшість творчих людей, які сприймають зовнішній світ через образи, фантазію, уяву. В цьому процесі основну роль грає зір. Досить часто вони відрізняються підвищеною жестикуляцією, адже їм не вистачає слів, щоб повністю описати свої думки. Все це від того, що вони думають картинкою, а вона має набагато більше фарб, ніж слів. Такі люди відрізняються відмінною візуальною пам’яттю. Досить часто вони, подивившись на сторінку книги, можуть з легкістю відновити її в пам’яті і прочитати потрібну інформацію;  Б. людина, яка переважно [відчуває](http://psychologis.com.ua/chuvstvo.htm), тілесно [відчуває](http://psychologis.com.ua/oschuschenie-1.htm), і в меншій мірі [бачить](http://psychologis.com.ua/vizual.htm), [чує](http://psychologis.com.ua/audial.htm) або [думає](http://psychologis.com.ua/racionalzpt_a_ne_digital.htm).  У нього розвинені в першу чергу дотик (тактильна чутливість), смак, біль, теплові, вібраційні і м'язові відчуття. Він прагне рухатися і діяти;  В. найкращі слухачі, вони сприймають більшу частину інформації саме через вуха. Найкращим способом донести інформацію до них є розмова, детальна, чітка та змістовна.  Г. люди з особливим типом мислення. Такі люди зустрічаються досить рідко, тому не вписуються в загальну теорію. Він мислить з точки зору корисності та функціональності; оцінюють світ з точки зору сенсу;  Д. вірного варіанту відповіді немає. |

**ВІДПОВІДІ**

**ТЕМА: ТЕМА: ПРЕДМЕТ І ЗАВДАННЯ КУРСУ «ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ В СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ. ПОНЯТТЯ СПІЛКУВАННЯ». «ОСОБЛИВОСТІ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ »**

**ПРІЗВИЩЕ, ІМЯ, ПО БАТЬКОВІ**

**ГРУПА \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |
| --- | --- |
| **1** | **Б** |
| **2** | **Г** |
| **3** | **Д** |
| **4** | **А** |
| **5** | **А** |
| **6** | **А** |
| **7** | **Б** |
| **8** | **Б** |
| **9** | **В** |
| **10** | **Д** |
| **11** | **А** |
| **12** | **Б** |
| **13** | **В** |
| **14** | **Д** |
| **15** | **А** |
| **16** | **В** |
| **17** | **Б** |
| **18** | **А** |
| **19** | **В** |
| **20** | **Б** |
| **21** | **Д** |
| **22** | **Д** |
| **23** | **Б** |
| **24** | **А** |
| **25** | **Б** |