Тесты по дисциплине «Деловое общение»

1.Система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения:

+Язык

Жесты

Письмо

2. Рефлективное слушание – это:

Прямое обращение за уточнениями

Укрывание чувств и мыслей, возникающих в процессе слушания

Собственная трактовка формулировок

+Максимальное сосредоточение на речи собеседника

Критичное отношение слушателя

3.Один подходит ко второму. Кто приветствует первый?

Тот, кто стоит

+Тот, кто подходит

4. Чем должно сопровождаться вручение визитной карточки?

Полным представлением своего статуса

Комплиментом

Глубоким поклоном

+произношением своей фамилии

5. Среди ножей положена вилка. Для каких блюд она предназначена?

Для десерта

+Для рыбных блюд

Для салатов

6. У вас упала ложка (вилка) со стола в кафе. Вы:

Поднимите ее

Официант должен поднять

+Попросите принести новый прибор

7. Хлеб или пирожки из общего блюда берут:

Вилкой

+Рукой

Не имеет значения

8. Возле тарелки лежит несколько вилок и ножей. Какие используются раньше?

Любые

+Дальние от тарелки

Ближние от тарелки

9. Из общего блюда вы возьмете кусок?

Больший

Меньший

+Ближайший

Худший

Лучший

10. Хлеб едят:

Откусывая

+Отламывая по кусочку

Отрезая ножом

11. Как влияют дымчатые (темные) очки на беседу?

Повышают имидж

Не влияют

+Препятствуют общению

12. Согласно этикету, при первой встрече сувениры дарят:

+Хозяева

Никто

13. Кто имеет психологическое преимущество в переговорах:

Делегация гостей

+Хозяева

Никто

14. Где наиболее широко распространен обычай целовать руку женщине?

+В Польше

В России

Во Франции

В Турции

15. Протягивает руку для рукопожатия первым?

+Старший – младшему

Младший – старшему

Мужчина – женщине

+Женщина – мужчине

+Человек более высокого положения – человеку с более низким

16. Что можно выделить в немце?

+бережливость

Невнимательность

Торопливость

17. Обязательно ли участие в ланче (в Англии), на который пригласили?

Обязательно

По желанию

+Лучше отказаться

18. Нарушите ли вы деловой этикет в Италии, пригласив партнера в ресторан?

+Это приветствуется

Это запрещается

Все зависит от итога сделки

19. Стоит ли говорить Америке о своих преимуществах по сравнению с аналогичными фирмами?

+Да, обязательно

Нет, это не скромно

Все равно, это не повлияет

20. Что представляет настоящую ценность в глазах американцев?

+Близость к власти

+Высокое положение

+Частое появление на экране

Ваша культура

Ваше образование

21. В течение какого времени принято отвечать на срочный деловой запрос?

Суток

+3 дней

10 дней

Месяца

22. Для завязывания делового контакта в Японии предпочитают:

Письма

Телефонные звонки

+Личные контакты

Посредников

23. Кто говорит первый тост?

Первый пришедший из гостей

Самый близкий

Новый знакомый

+хозяин («виновник») торжества

24. визитную карточку в Японии вручают (и принимают):

Правой рукой с рукопожатием

Левой рукой

+Двумя руками с поклоном

25. Какая дата ставится на деловом письме?

Написания

+Отправления

26. Девиация – это?

+Отклонение в поведении от общественных норм

Педантичное соблюдение социальных норм

Деятельность, рождающая нечто новое

27. Чайная ложка при чаепитии находится:

В чашке

+На блюдце

На столе

28. тарелку с супом при еде следует наклонять:

К себе

От себя

Вправо

+Никуда

29. Какое количество визитных карточек принято иметь при себе деловому человеку?

2

Не более 5

+10

Не менее 15

30. При встрече делегации, в каком порядке вручают визитные карточки?

+Хозяева

Гости

Без разницы

31. Обратная связь в общении – это…

+Сообщение, которым человек реагирует на информацию

 Критика в адрес собеседника

Диалог для установления взаимопонимания

Процесс передачи информации

32. Организация взаимодействия между общающимися индивидами представляет собой … сторону общения

Перцептивную

Коммуникативную

+Интерактивную

Рефлексивную

33. Стиль руководства, характеризующийся властностью лидера, единоначалием в принятии – решений, называется…

Манипулятивным

Демократическим

+Авторитарным

Нейтральным

34. Цель посредничества в конфликте заключается в….?

Достижении соглашения

Избегании противоречий

Определении структуры конфликта

Поиске причин конфликта

+Организации переговоров

35. Столкновение несовместимых, противоположно направленных тенденций в сознании человека, в межличностных или межгрупповых отношениях, связанных с острыми негативными переживаниями, называется…

Рефлексией

Комфортностью

+Конфликтом

Аффиляцией

36. Собеседник рассматривается лишь как нужный или мешающий объект в\_\_\_\_\_\_\_\_ общении:

Ролевом

Примитивном

Прямом

+Манипулятивном

37.До какого по счету звонка телефона принято ждать ответа абонента?

До 2-3

+До 4-5

До 5-7

Пока не возьмут

38. Принято: первым представляется?

+Мужчина

Женщина

Начальник

+Подчиненный

Старший

+Младший

39. Можно ли говорить подчиненному комплименты?

Нет

Иногда

+Как можно чаще

40. Мораль – это…?

Установленный порядок поведения в обществе

+Система этических ценностей, которые признаются человеком

Процесс взаимодействия в обществе

Совокупность нравственных норм

41. Наиболее эффективный, но вместе с тем трудный стиль разрешения конфликтов - ?

Конкуренция

+Сотрудничество

Компромисс

Приспособление

42. Конфликт – это конфликтная ситуация и…

Спор

Борьба

+Инцидент

Участники

43.Регламентированность – это…

Принятый порядок и форма обхождения на службе

+Подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, профессиональными этическими принципами

Необходимое условие правильного понимания позиции оппонента, залог успешного ведения переговоров, беседы, существенный элемент культуры делового общения

Способ взаимодействия для разрешения конфликта

44. Самая выразительная составляющая имиджа, наше зеркало, которое в научно-популярной литературе признается отражением физического и душевного состояния человека - ?

+Лицо

Внешность

Одежда

Походка

Элегантность

45. Регламентированный процесс записи информации на бумаге или ином носителе, обеспечивающий ее юридическую силу, называется?

+Документирование

Факсовые отправления

Аргументированность

Официальность

Адресность

46. Документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий установленные факты или события (прилагается к письму – претензии или к рекламации), называется?

+Акт

Справка

Служебная записка

Аналитические записи

Заявление

Договор (соглашение, контракт)

47. публичное выступление – это?

+Это устное монологическое высказывание с целью оказания воздействия на аудиторию

Словесное выражение, литературная обработка речи

Ораторский монолог

Обсуждения конкретных проблем

48. по содержанию и назначению документации выделяют документы?

+Распорядительные, отчетные, справочные, плановые

Управленческие, научные, технические, производственные, финансовые

Открытого пользования (доступа), ограниченного доступаи конфиденциального характера

49. «Домострой» - свод правил поведения, имеющий распространенность и популярную форму?

После реформ Петра 1

+До 17 века

До распространения христианства на Руси

После Великой Октябрьской революции

50. Совокупность правил поведения определенной социальной группы, обеспечивающая нравственный характер взаимоотношений, обусловленных или сопряженных с проявлений морали в различных видах деятельности, называется?

+Профессиональной этикой

Деловым общением

Деловым этикетом

Культурой общения