# Тесты по дисциплине «Деловое общение»

|  |  |
| --- | --- |
| Тест 1 |  |

*Тест 1. Что такое общение?*

1. коммуникация
2. взаимодействие
3. восприятие друг друга
4. всё вышеперечисленное

*Тест 2. Из чего состоит вербальные средства общения?*

1. знаки
2. текст
3. особенности голоса
4. искусства красноречия

*Тест 3. Дайте краткое определение механизмов познания другого человека:*

1. идентификация
2. эмпатия
3. рефлексия

*Тест 4. Дайте краткое определение механизмов воздействия в общении*

1. внушение
2. убеждение
3. подражание

*Тест 5. Чем определяется первое впечатление?*

1. психическим состоянием человека
2. внешним видом
3. неравенством позиции в данной сфере
4. внешними обстоятельствами

*Тест 6. Чем определяется параметр превосходства одного человека перед другим?*

1. привлекательность
2. одежда человека, весь его имидж и манера поведения
3. уверенность
4. благожелательность

*Тест 7. Какие качества человека являются главными при длительном общении?*

1. «умный» вид
2. «язык тела»
3. объективная информация о человеке
4. личное расположение

*Тест 8. Что помогает нам понять правильно человека?*

1. мнение других
2. собственное мнение
3. речь человека
4. поступки и способ самоподачи человека

*Тест 9. Что препятствует эффективной коммуникации?*

1. барьеры непонимания
2. нежелание одного из партнеров понять другого
3. уклонение от контакта
4. агрессия

*Тест 10 Как управлять вниманием?*

1. прием «нейтральной фразы»
2. прием «завлечения»
3. усиление зрительного контакта
4. все вместе взятое (объяснить).

*Тест 11. Что такое коммуникация?*

1. передача сообщения
2. восприятие информации
3. взаимный процесс отправления информации и ее переработка
4. текст сообщения

*Тест 12. Назовите элементы структуры вербальной коммуникации.*

1. текст речи
2. особенности голоса
3. красноречие
4. все вышеперечисленное

*Тест 13. Что самое ножное в невербальной коммуникации?*

1. мимика
2. движение (язык тела)
3. тональности голоса
4. пространственная и временная организации.

*Тест 14. Чем определяется интерактивное общение?*

1. действием
2. действиями, направленными на изменение позиции
3. уклонением от общения
4. обменом знаниями

*Тест 15 Какое взаимодействие диет самый оптимальный результат?*

1. дополнительное равное
2. дополнительное неравное
3. пересекающееся
4. скрытое

*Тест 16. Какой стиль общения дает наибольшее удовлетворение?*

1. ритуальное
2. пассивное
3. манипулятивное
4. гуманистическое

*Тест 17. Какое взаимодействие можно считать нормальным?*

1. когда человек ведет себя вежливо
2. когда партнер имеет представление о правильном общении
3. когда человек сдерживает себя
4. когда партнеры соблюдают социальные нормы

*Тест 18. Деловая беседа, ее назначение:*

1. сообщение информации
2. обмен мнениями
3. речевое общение с целью установления деловых отношений
4. реализация личных симпатий

*Тест 19. Цель деловых переговоров*

1. оказать давление на партнёра
2. достижение делового соглашения
3. добиться односторонней выгоды
4. выслушать собеседника

*Тест 20. Какие психологические приёмы влияния на партнёра эффективны в деловом общении?*

1. как можно больше сказать самому
2. предоставить инициативу партнёру
3. задать как можно больше вопросов
4. исключительное внимание к партнёру

*Тест 21. Какая аргументация наиболее эффективна?*

1. убеждение посредством логически значимых выводов
2. эмоциональная
3. ссылка на авторитет
4. утверждение собственного мнения

*Тест 22. Что нужно понимать под культурой общения?*

1. объективное восприятие партнёра
2. искусство речи
3. умение устроить отношения с любым партнёром
4. все вместе взятое

*Тест 23. Чем определяется деловое общение?*

1. ситуацией
2. настроением партнёров
3. целями
4. политикой

*Тест 24. Чем обусловлена потеря информации при вербальном общении?*

1. Воображением
2. Словарным запасом
3. Законами памяти
4. Всем вышеперечисленным

*Тест 25. Какую роль в общении играют невербальные средства?*

1)Как форма общения

2)Как помеха

3)Как коррекция процесса общения

4)Как дополнение

**Тест 2**

**1.Каков эталон длительности делового разговора по телефону?**

А). 1-3 минуты

Б). 7-10 минут

В). 3-5 минут

Г) Длительность телефонного разговора зависит от характера обсуждаемой проблемы.

**2. Темп речи при деловом телефонном разговоре можно охарактеризовать как**

А). Медленный, внятный, четкий

Б). Средневысокий

В). Средний

Г). Все ответы неверны

**3. Приемлемые аксессуары для деловой женщины:**

А). Ожерелье, серьги, не более двух колец, часы

Б). Кулон, браслет, кольцо

В). Для деловой женщины неприемлемы броский макияж и украшения

Г). Обручальное кольцо, серьги, часы

**4.Наиболее торжественный прием – это:**

А). Деловой обед

Б). Фуршет

В). Деловой ужин

Г). Шведский стол

**5.Стандартный размер персональной деловой визитной карточки:**

А).50 х 90 мм

Б). 50 х 75 мм

В). 50 х 95 мм

Г). Все ответы неверны

**6. Габитарный имидж представляют:**

А). Одежда, квартира, машина

Б). Внешний вид и стиль одежды

В). Мимика, жесты, телодвижения

Г). Лексика, избираемая в ситуациях делового общения

7. Как долго можно держать абонента в режиме ожидания в ситуации делового общения?

А). Это недопустимо.

Б). В зависимости от времени, необходимого для поиска информации.

В) Не более 3 минут

Г). Не более 1 минуты

8.После какого звонка следует снимать трубку в ситуациях делового общения?

А) После первого звонка

Б). После третьего

В). Сразу.

Г). После пятого.

9. После какого звонка включается автоответчик в ситуациях делового общения?

А). После четвертого

Б). После второго

В). Не имеет принципиального значения

Г). Все ответы неверны

**10. Где следует размещать бейдж?**

А). На левой стороне груди

Б). На правой стороне груди

В). На шее

Г). Все ответы неверны

11. Реакция делового человека на комплимент - это:

А). Ответный комментарий с уточнением своей позиции по данному вопросу

Б). Ответный комплимент

В). Благодарность

Г). Молчание

12. Единственный допустимый вид контакта в ситуациях делового общения – это:

А). Рукопожатие

Б). Похлопывание

В). Поцелуй

Г). Все ответы неверны

13. Для соискания работы за рубежом ключевым документом является:

А). СV

Б). Резюме

В). Аппликационное письмо

Г). Все вышеперечисленное

14. Наиболее распространенный формат резюме – это:

А). Комбинированный

Б). Обратный хронологический

В). Функциональный

Г). Изысканный

15. Во время телефонного разговора в кабинет делового человека заходит посетитель. Какова реакция делового человека?

А). Прервать телефонный разговор и обсудить проблему посетителя

Б). Попросить посетителя выйти и завершить разговор

В). Попросить посетителя присесть и завершить разговор

Г). Не следует вести телефонные разговоры в часы приема

16. Визитная карточка, на которой не обозначены ФИО сотрудника, называется:

А). Корпоративная

Б). Визитная карточка для коротких встреч и переговоров

В). Бейдж

Г). Персональная деловая визитная карточка

17. Проксемика – это наука, изучающая:

А). Жесты и телодвижения

Б). Мимику

В). Ориентацию и дистанцию

Г). Все вышеперечисленное

18. На чьем столе должен располагаться единственный в кабинете телефон?

А). На столе младшего по возрасту

Б). На столе младшего по должности

В). На столе старшего по должности

Г). Не имеет принципиального значения

19. Где размещается салфетка по окончании приема пищи?

А). На стуле

Б). Слева от тарелки

В). Справа от тарелки

Г). Перед тарелкой.

20. Время проведения чаепития в деловом мире:

А). Не имеет принципиального значения

Б). 5 часов пополудни

В). 4 часа пополудни

Г). Чаепитие совмещается с другим приемом пищи

21. RSVP – это:

А). Просьба ответить

Б). Просьба перезвонить

В). Поздравление с Новым Годом

Г). Напоминание о назначенной встрече

22. Длина юбки деловой женщины:

А). До колена

Б). Выше колена

В). До щиколоток

Г). Зависит от стиля костюма

23. Где находится почетное место в автомобиле?

А). Рядом с водителем.

Б). На заднем сидении

В). Почетный гость размещается в автомобиле произвольно

Г). Все ответы неверны

24. Направление движения глаз при деловом контакте:

А). На лоб собеседника

Б). В глаза собеседнику

В). В сторону

Г). Все ответы неверны

25. Как следует складывать бумагу при деловой переписке?

А). В 4 раза

Б). В 2 раза

В). Не следует складывать письма

Г). Все ответы неверны.