**Тестові завдання** (кожна правильна відповідь 1 б.) Відповіді надсилати на електронну пошту sannikova\_sb@ukr.net

(Вказувати дисципліну, групу, ПІБ)

1. Етикет – це …

1. сукупність правил
2. форма звертання
3. сукупність правил поведінки, які регулюють зовнішні прояви людських стосунків

2. Діловий етикет – це ...

1. форма ділового звертання та представлення
2. норми, які регулюють стиль роботи, поведінки, спілкування в діловій сфері
3. сукупність правил поведінки, які регулюють зовнішні прояви людських стосунків

3. Стиль спілкування, який формує відповідальність та ініціативність:

1. ліберальний
2. авторитарний
3. демократичний

4. До принципів ділового етикету належать:

1. пунктуальність
2. конфіденційність
3. байдужість
4. доброзичливість

5. Важливими сферами та формами ділового етикету є:

1. візитна картка
2. політичні переконання
3. зверхність
4. ділова субординація

6. Вислів "Говори, щоб я тебе побачив" належить

1. Аристотелю
2. Сократу
3. Карнегі

7. До видів етикету належать:

1. військовий
2. службовий
3. політичний
4. вуличний

8. До заборонених тем ділового спілкування належать:

1. релігійні переконання
2. мистецтво та історія
3. прибутки учасників розмови
4. досягнення організації, фірми

9.Найбільш ефективна стратегія поведінки і спілкування в організації є:

1. компроміс
2. партнерство
3. уникнення

10. Назвіть загальноприйняті особливості представлень:

1. чоловік, незалежно від віку і посади, завжди представляється жінці першим
2. при рівному службовому статусі більш літній представляється молодшому
3. одна особа завжди представляється парі, групі

11. Стратегія поведінки і спілкування в організації, при якій керівник намагається залишити за собою командну роль як щодо підлеглих, так і партнерів:

1. компроміс
2. партнерство
3. суперництво

12. Вид наради, за якої керівник ставить питання учасникам , але запрошені не мають права висловлювати свою думку, має назву

1. автократична
2. диктаторська
3. дискусійна

13. Тип (модель) спілкування, який належить до актуалізаторів має назву

1. запобігливий тип
2. розважливий тип ("комп'ютер")
3. врівноважений тип

14. Тактичні прийоми, які застосовуються на переговорах на етапі узгодження позицій:

1. прийняття пропозицій
2. погрози та тиск
3. повернення на доробку

15. “Золоте” правило моральності:

1. роби так, щоб твої вчинки не порушували чинного законодавства
2. поводься стосовно інших людей так, як ти хотів би, щоб вони ставилися до тебе
3. десять заповідей Іісуса

16. До стратегічних підходів до ведення переговорів відносять:

1. компромісний
2. стандартний
3. жорсткий

17. Салямі як тактичний прийом ведення переговорів означає:

1. демонстрація партнеру зацікавленості у вирішенні якогось питання, яке насправді є другорядним
2. відмежування учасників переговорів від проблеми
3. надання інформації про свої інтереси маленькими порціями

18. Діловий протокол – це ...

1. правила, що регламентують порядокзустрічей і переговорів та ділових стосунків в цілому
2. правила оформлення документів
3. сукупність правил, традицій, яких дотримуються в міжнародних стосунках

19. Етика ділових відносин – це…

1. рекомендації для успішного вирішення конфліктів в діловій сфері
2. система знань про моральні аспекти ділових відносин
3. рекомендації щодо моральних принципів ділового спілкування

20. Вчені Гарвардського університету розробили метод ведення переговорів:

1. м’який
2. принциповий
3. ефективний

21. Для доброзичливих взаємин доцільно дивитися в очі одне одному ... часу спілкування:

1. 60-70%
2. 90-100%
3. 30-40%

22. Нація, для якої норма відстані при спілкування є близька:

1. англійці
2. австралійці
3. японці

23. У стані зацікавленості, радісного настрою зіниці людини:

1. зменшуються
2. збільшуються
3. залишаються без змін

24. Той, хто слухає лекцію або промову зі схрещеними на грудях і міцно стисненими руками, закинувши ногу за ногу, засвоює менше інформації:

1. на 35%
2. на 15%
3. на 55%

25. До якої просторової зони при спілкуванні відноситься зона від 120 до 360 см

1. громадська
2. особиста
3. соціальна

26. Зіткнення протилежних інтересів чи поглядів - це

1. інцидент
2. ситуація
3. конфлікт

27. Шлях розв'язання конфлікту шляхом обговорення і виявленням існуючих розбіжностей називається:

1. дедуктивний метод
2. конструктивний метод
3. метод очікування

28. Компроміс як стиль поведінки в конфлікті - це

1. загнати іншого в куток
2. сьогодні - мені, завтра - тобі
3. сильний завжди правий
4. якщо не можеш перемогти, шукай нічию
5. краще синиця в руці, ніж журавель в небі

29. Спілкування, яке здійснюється за допомогою міміки, жестів і пантоміміки

1. комунікативне
2. вербальне
3. невербальне

30. Уміння обговорювати, уважно з повагою слухати, йти на взаємні поступки...це-

1. Поступка
2. Співробітництво
3. Суперництво
4. Ухилення від конфлікту