|  |
| --- |
| Державний університет «Житомирська політехніка»Факультет бізнесу та сфери обслуговуванняКафедра туризму та готельно-ресторанної справиОсвітній рівень: «бакалавр» |
| «Затверджую»Проректор з НПР\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Морозов« » 2024 р. | Затверджено на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справипротокол № \_\_ від \_\_ «\_\_\_\_\_\_\_» 2024 р.Завідувач кафедри \_\_\_\_\_\_А.О. Климчук« » 2024 р. |
| ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ**КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМІ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ** |
| **№ з/п** | **Текст завдання** | **Варіанти відповідей** |
| 1. | Комунікація – явище універсальне, а її зміст та форми потрапляють у поле зору багатьох наук, а саме: | А) Соціально - гуманітарніБ) Природничо - науковіВ) Науково - технічніГ) Всі відповіді правильніД) Немає правильної відповіді. |
| 2. | Що таке комунікація? | А) Процес передавання знань і умінь.Б) Процес обміну смисловою інформацією між людьми за допомогою знаків і символів.В) Процес взаємодії людей.Г) Процес навчання новим навичкам.Д) Немає правильної відповіді |
| 3. | Чи обов'язково процес комунікації призводить до порозуміння? | А) Так, завжди призводить.Б) Ні, не обов’язково.В) Тільки в окремих випадках.Г) Лише між знайомими людьми.Д) Немає правильної відповіді |
| 4. | У якому столітті було помітне зростання дослідницького інтересу до проблем комунікації та інформації ? |  А) XIX ст.Б) XVIII ст.В) XX ст.Г) XXI ст.Д) Немає правильної відповіді |
| 5. | Термін «комунікація» є багатоаспектним і у ньому можна виокремити такі значення як : | А) Універсальне і технічнеБ) БіологічнеВ) СоціальнеГ) Всі відповіді правильніД) Немає правильної відповіді. |
| 6. | Комунікативна діяльність у суспільстві здійснюється в таких трьох формах як : | А) Спілкування, Наслідування, УправлінняБ) Наслідування, Управління, КонфліктВ) Взаєморозуміння, Спілкування, УправлінняГ) Конфлікт, Взаєморозуміння, СпілкуванняД) Немає правильної відповіді |
| 7. | Який вид технологій і інструментів НЕ використовує комунікативний менеджмент ? | А) Зв’язки з громадськістюБ) БрендінгВ) Формування іміджу і управління репутацієюГ) Зв’язки із політичними структурамиД) Немає правильної відповіді |
| 8. | Інформаційно-комунікативну сферу суспільства можна розглядати в контексті дослідження типології комунікативного менеджменту саме в таких аспектах як: | А) Ієрархічно-територіального рівня і простору управлінняБ) Базових сфер суспільства і галузево-функціональних видів менеджментуВ) Часового простору управління та ієрархічно-регулятивного рівня управлінняГ) Всі відповіді вірніД) Немає правильної відповіді |
| 9. | Який інформаційно-комунікативні аспект сфер менеджменту забезпечує правове регулювання суспільного життя через діяльність органів державної влади ? | А) Правовий комунікативний менеджментБ) Економічний комунікативний менеджментВ) Соціальний комунікативний менеджментГ) Політичний комунікативний менеджментД) Немає правильної відповіді |
| 10. | Який інформаційно-комунікативні аспект сфер менеджменту регулює економічну сферу суспільства, детермінує економічні інтереси, економічні відносини, роль держави? | А) Правовий комунікативний менеджментБ) Соціальний комунікативний менеджментВ) Економічний комунікативний менеджментГ) Політичний комунікативний менеджментД) Немає правильної відповіді |
| 11. | Який інформаційно-комунікативні аспект сфер менеджменту полягає в регулюванні соціальноїсфери суспільства, узгодженні соціальних відносин, інтересів і потреб особистостей, соціальних груп тощо ? | А) Політичний комунікативний менеджментБ) Соціальний комунікативний менеджментВ) Гуманітарний комунікативний менеджментГ) Економічний комунікативний менеджментД) Немає правильної відповіді |
| 12. | Який інформаційно-комунікативні аспект сфер менеджменту передбачає регулювання політичної сфери суспільства, гармонізує політичні відносини, інтереси і потреби суб ‘єктів політики? | А) Політичний комунікативний менеджментБ) Гуманітарний комунікативний менеджментВ) Економічний комунікативний менеджментГ) Правовий комунікативний менеджментД) Немає правильної відповіді |
| 13. | Який інформаційно-комунікативні аспект сфер менеджменту спрямований на забезпечення прав людей в культурній, етнонаціональній, освітній, науковій та інших видах діяльності? | А) Політичний комунікативний менеджментБ) Гуманітарний комунікативний менеджментВ) Економічний комунікативний менеджментГ) Правовий комунікативний менеджментД) Немає правильної відповіді |
| 14. | Специфіка комунікативного менеджменту відображена також у низці спеціалізованих функцій, яка спеціалізована функція обумовлена використанням нових управлінських, маркетингових і інформаційних технологій, інноваційною активністю і творчістю ? | А) ІнтегруючаБ) ІнформаційнаВ) КонтактовстановлюючаГ) СамопрезентаційнаД) Немає правильної відповіді |
| 15. | Специфіка комунікативного менеджменту відображена також у низці спеціалізованих функцій, яка спеціалізована функція обумовлена знанням закономірностей інформаційного обміну, який здійснюється для досягнення якоїсь практичної мети, вирішення якоїсь проблеми? | А) ІнтегруючаБ) СамопрезентаційнаВ) КонтактовстановлюючаГ) ІнформаційнаД) Немає правильної відповіді |
| 16. | Специфіка комунікативного менеджменту відображена також у низці спеціалізованих функцій, яка спеціалізована функція , від її реалізації, залежить успіх комунікативного задуму, тому потрібне досконале знання цільової аудиторії ? | А) ІнтегруючаБ) СамопрезентаційнаВ) КонтактовстановлюючаГ) ІнформаційнаД) Немає правильної відповіді |
| 17. | Специфіка комунікативного менеджменту відображена також у низці спеціалізованих функцій, яка спеціалізована функція реалізується при створенні іміджу, репутації, які, в свою чергу, можуть і не відповідати статусу і комунікативній ролі ? | А) ІнтегруючаБ) СамопрезентаційнаВ) РитуальнаГ) ОсвітняД) Немає правильної відповіді |
| 18. | Специфіка комунікативного менеджменту відображена також у низці спеціалізованих функцій, яка спеціалізована функція використовується в методах роботи з персоналом ( корпоративні святкування, нагородження, вшановування з приводу і т. д.), а також здійснюється при офіційних церемоніях? | А) ІнтегруючаБ) РитуальнаВ) ОсвітняГ) СамопрезентаційнаД) Немає правильної відповіді |
| 19. | Специфіка комунікативного менеджменту відображена також у низці спеціалізованих функцій, яка спеціалізована функція досліджує комунікативні навички цільових аудиторій, реалізує на практиці нові ідеї, поширює досягнення у області сучасної комунікації ? | А) ОсвітняБ) РитуальнаВ) СамопрезентаційнаГ) ІнформаційнаД) Немає правильної відповіді |
| 20. | Яку роль відіграє комунікативний менеджмент в економічних системах? | А) Сприяє зростанню продажівБ) Забезпечує стабільність грошового обігуВ) Формує і розвиває економічні системиГ) Контролює якість продукціїД) Немає правильної відповіді |
| 21. | Першою відомою технологією керування комунікаціями є | А) РекламаБ) ПропагандаВ) МаркетингГ) Зв'язки з громадськістюД) Немає правильної відповіді |
| 22. | Перша відома технологія керування комунікаціями з’явилася в  | А) XVIIБ) XVIIIВ) XVIГ) XIXД) Немає правильної відповіді |
| 23. | Що, на думку Р. Девідсона, є метою пропаганди? | А) Вплив на економічний стан аудиторіїБ) Вплив на політичні переконанняВ) Вплив на аудиторію за допомогою стимулів, які регулюються почуттямиГ) Вплив на фізичний стан людиниД) Немає правильної відповіді |
| 24. | На яку сферу орієнтована пропаганда за словами Р. Девідсона ? | А) ЕкономічнуБ) ПолітичнуВ) ЕмоційнуГ) СоціальнуД) Немає правильної відповіді |
| 25. | Які американські та європейські псіхосоціологи всебічно розробили механізми впливу на аудиторію і методи управління нею? | А) Р. Девідсон, Л. Фрейзер, Дж. МіллБ) Л. Фрейзер, Г. Лассуелл, Дж. МіллВ) Г. Лассуелл, Дж. Мілл, Р. ДевідсонГ) Л. Фрейзер, Дж. Мілл, А. БандураД) Немає правильної відповіді |
| 26. | Словосполучення «політична пропаганда» співвідносилося зі словами такими як : | А) «брехня» і «спотворення»Б) «маніпуляція» і «психологічна війна»В) «промивання мізків»Г) Всі відповіді правильніД) Немає правильної відповіді |
| 27. | Яке головне завдання PR за теорією Айві Лі? | А) Робота з громадськістюБ) Робота із пресоюВ) Робота з конкурентамиГ) Робота з політикамиД) Немає правильної відповіді |
| 28. | Як називав Е. Бернайс свою концепцію PR? | А) Публіцистична стратегіяБ) Управління інформацією В) Інженерія громадської згодиГ) Соціальне програмуванняД) Немає правильної відповіді |
| 29. | Що, на думку Е. Бернайса, може бути використано для маніпулювання масами? | А) Логічні аргументиБ) ПідсвідомістьВ) Фінансові стимулиГ) Зовнішні факториД) Немає правильної відповіді |
| 30. | Як Блек розмежовує пропаганду та паблік рилейшнз? | А) Пропаганда націлена на вузькі інтереси, а PR - на гармонію з середовищемБ) Пропаганда використовує правдиву інформацію, а PR - маніпулятивнуВ) Пропаганда звертається до емоцій, а PR - до логікиГ) Пропаганда діє в інтересах держави, а PR - в інтересах бізнесуД) Немає правильної відповіді |
| 31. | У 1984 р. Джеймс Грунинг (Університет Мериленд) і Тодд Хант (Державний університет Нью-Джерсі) розробили й обґрунтували 4 моделі зв’язків із громадськістю. Яка мета моделі "Агентство із зв’язків із пресою / Пабліситі"? | А) Встановлення зворотного зв'язку з аудиторієюБ) Пропаганда досягнень фірми односпрямованим потоком інформаціїВ) Поширення тільки правдивої інформаціїГ) Досягнення обопільного взаєморозуміння між організацією і аудиторієюД) Немає правильної відповіді |
| 32. | Які характеристики притаманні моделі "Суспільно-значима інформація"? | А) Інформування носить однобічний характер, зворотний зв’язок не передбачаєтьсяБ) Використання інтерактивних форм роботиВ) Використання будь-яких засобів впливу без врахування етичностіГ) Вплив на цільову аудиторію без її згодиД) Немає правильної відповіді |
| 33. | Що є основним завданням моделі "Двостороння асиметрія"? | А) Забезпечення взаєморозуміння між організацією і громадськістюБ) Використання інформації від цільових груп для формування ефективної стратегіїВ) Залучення максимальної кількості аудиторіїГ) Формування позитивного іміджу без врахування громадської думкиД) Немає правильної відповіді |
| 34. | Що є основною особливістю моделі "Двостороння симетрія"? | А) Одностороннє інформування громадськостіБ) Вплив на громадськість для вигоди організаціїВ) Залучення споживачів у процес комунікації на партнерському рівніГ) Зосередження на пропаганді досягнень організаціїД) Немає правильної відповіді |
| 35.  | Яка модель розглядає процес комунікації як односпрямований процес, основна мета якого не слухання, а говоріння? | А) Двостороння симетріяБ) Агентство із зв’язків із пресою / ПабліситіВ) Двостороння асиметріяГ) Суспільно-значима інформаціяД) Немає правильної відповіді |
| 36. | Який аспект в першу чергу визначає вибір підходу до управління комунікаціями? | А) Стратегія маркетингуБ) Потреби споживачівВ) Вимоги законодавстваГ) Характер організаціїД) Немає правильної відповіді |
| 37. | Який показник характеризує організацію, яка повністю відкрита зовнішньому впливу? | А) Низький рівень поінформованостіБ) Високий рівень поінформованостіВ) Млявість суспільних групГ) Наявність конфліктівД) Немає правильної відповіді |
| 38. | Як називається стратегія, що відповідає квадрату «однобічний рух» – «одкровення»? | А) Стратегія впливуБ) Стратегія переконанняВ) Стратегія інформуванняГ) Стратегія зворотного зв'язку Д) Немає правильної відповіді |
| 39. | Що характерно для стратегії переконання? | А) Створення максимально позитивного відношення до організаціїБ) Інформування про політику організаціїВ) Консультації з експертамиГ) Координація дій з іншими організаціямиД) Немає правильної відповіді |
| 40. | Яка стратегія характеризується прагненням до досягнення згоди між організацією та зовнішнім середовищем?  | А) Стратегія одностороннього рухуБ) Стратегія інформуванняВ) Стратегія досягнення згодиГ) Стратегія переконання |
| 41. | Основна роль комунікацій : | А) Досягнення мети організаціїБ) ЗверненняВ) Досягти бажаного результатуГ) Досягти бажаної поведінки як окремих осіб, так і колективуД) Немає правильної відповіді |
| 42. | Функція комунікації, яка відбиває збудження чи зміна характеру емоційних переживань : | А) ІнформативнаБ) ПерцептивнаВ) ІнтерактивнаГ) ЕкспресивнаД) Пізнавальна |
| 43. | Спілкування між керівником і його колегами, в основу якого покладені адміністративно-етичні нормативи : | А) МаніпулятивнеБ) СубординаційнеВ) ДружнєГ) Службово-товариськеД) Службове.  |
| 44. | Предметом комунікаційного менеджменту є : | А) Соціальні інститутиБ) Різні види спілкуванняВ) Корпоративні комунікаціїГ) Особливості управління організацієюД) Двосторонній обмін ідеями |
| 45. | Базові елементи комунікаційного процесу : | А) ПосилачБ) ПовідомленняВ) КаналГ) ПерешкодиД) Правильні відповіді Б і В |
| 46. | Змістові офіційні повідомлення можуть передаватися таким комунікаційним каналом : | А) ВербальнимБ) НеформальнимВ) НевербальнимГ) ЗагальнимД) Всі відповіді правильні |
| 47. | Вербальний канал комунікації ґрунтується : | А) На засобах комунікаціїБ) Мовних здібностях людиниВ) Рівні підсвідомостіГ) Усьому зазначеномуД) На усній формі |
| 48. | Вербальний канал комунікації реалізується через : | А) МімікуБ) Передавання мовних повідомленьВ) РухиГ) СміхД) Посмішку, плач |
| 49. | Невербальний канал комунікації ґрунтується на використанні : | А) МімікиБ) Повідомлень у письмовій форміВ) Повідомлень в усній форміГ) Усього зазначеногоД) Слів. |
| 50. | Для передавання мовних повідомлень людина має володіти : | А) Природною мовоюБ) Іноземною мовою В) Штучною мовоюГ) Письмовою мовоюД) Державною мовою. |
| 51. | Робота з агентствами будується : | А) На договорній основіБ) СитуаційноВ) Без укладання договорівГ) Правильна відповідь відсутняД) Будь-яким із перелічених способів |
| 52. | У соціальній комунікації суб’єктом виступає : | А) ІнформаціяБ) ДокументиВ) ОсобистістьГ) ЛистиД) Усе зазначене вище |
| 53. | Комунікаційний імідж : | А) Є самоціллю організаціїБ) Формується протягом тривалого часуВ) Є переміннимГ) Є останнім етапом в організаціїД) Не є об’єктом управління |
| 54. | До інформаційних потоків МОВ відносять таку інформацію : | А) Розпорядчо-директивнуБ) Офіційну, суспільнуВ) Вихідну управлінськуГ) Чутки, неофіційні розмовиД) Вірні відповіді А,Б,В |
| 55. | Прийняття і реалізація державних рішень, заснованих на результативності використання сучасних інформаційних і комунікативних технологій, це : | А) Державне управлінняБ) Муніципальне управлінняВ) МенеджментГ) МаркетингД) Комунікативні навички |
| 56. | Поняття «інформація» і її ролі у сфері державного управління передбачає аспекти : | А) Властивість інформації полягає у її здатності втілюватися в різнісигнали (або знаки) та відтворюватися з нихБ) Інформація виникає в результаті діяльності суб’єктаВ) Інформація – невід’ємний елемент процесу управлінняГ) Всі наведені відповіді вірніД) Немає правильної відповіді  |
| 57. | Термін «комунікація» у сфері гостинності визначається як : | А) ПроцесБ) Рух інформаціїВ) Суб’єкт управлінняГ) Об’єкт управлінняД) Немає правильної відповіді. |
| 58. | За будь-якої побудови відділу комунікації в організації об’єктом комунікаційної діяльності є: | А) ІндивідБ) Біологічна пам’ять індивідаВ) Соціальна пам’ять групи індивідівГ) Психічна пам’ять індивідаД) Бажана дія або подія |
| 59. | Спічрайтер в організації — це : | А) Фахівець з ведення переговорівБ) Фахівець з налагодження комунікацій в кризових ситуаціяхВ) Спеціаліст з публічних виступів, написання промовГ) Спеціаліст, що пропонує інформацію залежно від запитів ЗМІД) Спеціаліст з написання реклами |
| 60. | Спічрайтер в організації : | А) Є обов’язковою посадою у відділі комунікаційБ) Може бути найманим працівником на умовах контрактуВ) Не є необхідним працівникомГ) Є начальником відділу комунікаційД) Немає правильної відповіді |
| 61. | Що таке одностороння комунікація? | А) Комунікатор намагається змінити погляд отримувача інформації, при цьому свого не змінюючи.Б) Заставити людей поступати так, як хочуть цього управлінські структури.В) Зміст інформації визначає її відправник. Г) Правильна відповідь А і БД) Немає правильної відповіді |
| 62. | Якому терміну відповідає твердження: Рівноправний діалог сторін, прагнення досягти взаєморозуміння: | А) ПримусБ) Двостороння асиметрична комунікаціяВ) Двостороння симетрична модель Г) Правильна відповідь А і ВД) Немає правильної відповіді |
| 63. |  Чи правильне твердження: Одностороння масова комунікація – комунікатори намагаються на «знаменах повноти інформації і її правдивості» впливати на отримувачів інформації : | А) Так Б) НіВ) І так і НіГ) Скоріше такД) Скоріше ні |
| 64. | Який термін відповідає твердженню: Заставити людей повірити в значимість і корисність інформації - це: | А) Переконання Б) Примус В) Маніпуляція Г) Правильна відповідь Б і ВД) Немає правильної відповіді |
| 65. | Що таке механізм, який включає в себе всі розумові символи, засоби їх передачі в просторі і збереження в часі, завдяки чому забезпечує існування і розвиток людських відносин ? | А) Лобіювання Б) Процес В) Комунікація Г) Правильна відповідь А і БД) Немає правильної відповіді |
| 66. | Закінчіть речення: В основі комунікацій закладено ... | А) Прагнення до розуміння, звички, пізнавальні або емоційні спонукання, в результаті чого комунікація виступає як важливий інструмент людських відносин. Б) Поширення однієї організацією свого впливу на інші З метою схилити їх на лояльні об’єкту лобіювання позиції, прийняти близькі точки зору, вплинути на здійснення дружніх дій.В) Нав’язування бажаного образу поведінки людини.Г) Правильна відповідь А і ВД) Немає правильної відповіді |
| 67. | Закінчіть речення: Одна з відомих сторін комунікаційного менеджменту – | А) Людські ресурси Б) Лобіювання В) ПереконанняГ) Правильна відповідь Б і ВД) Немає правильної відповіді |
| 68. | Що є важливою сферою прикладного застосування комунікаційного менеджменту? | А) Люди Б) Людські ресурсиВ) Правова базаГ) Правильна відповідь А і БД) Немає правильної відповіді |
| 69. | Що таке Public Relations і Media Relations, Corporate Image, Corporate Reputation, Corporate Social Responsibility? | А) Публічні зв’язки, контакти зі ЗМІ, корпоративна репутація й імідж, соціальна відповідальність організації. Б) Соціальна відповідальність організації, контакти зі ЗМІ, публічні зв’язки, корпоративна репутація й імідж.В) ЗМІГ) Правильна відповідь А і ВД) Немає правильної відповіді |
| 70. | Закінчіть речення: Одним з основних напрямків комунікаційного менеджменту в бізнесі є : | А) Робота із клієнтами, партнерами, замовниками (споживачами, постачальниками, акціонерами, союзниками, прихильниками і т.д.). Б) Навчання й підготовки професійного персоналуВ) Прагнення до розуміння, звички, пізнавальні або емоційні спонукання.Г) Правильна відповідь В і БД) Немає правильної відповіді |
| 71. | Clientele Relations (СR) - це : | А) Публічні зв’язки.Б) Зв’язки із клієнтами. В) Корпоративна етика.Г) Правильна відповідь Б і ВД) Немає правильної відповіді |
| 72. | Що таке дипломатія?  | А) Стійкий двосторонній зв’язок організації й ЗМІ, обмін інформації з нею, формування лояльного інформаційного середовища, захист позитивного публічного іміджу організації.Б) Соціальна група підтримки, що ідентифікує свої очікування з ідеологічною продукцією цієї партії.В) Зовнішні зв’язки суб’єкта відносин, яким є держава. Г) Правильна відповідь А і БД) Немає правильної відповіді |
| 73. | Чи є правильним твердження: Commercial Diplomacy – комерційна дипломатія, застосовуючи його не тільки при позначенні процедур комунікаційного менеджменту в бізнесі, але й у більш широкому понятійному змісті: | А) Так Б) НіВ) І так і НіГ) Скоріше такД) Скоріше ні |
| 74. | Чи має дипломатія, як і комунікаційний менеджмент, дуже широкі границі предмета своєї діяльності й інтересів : | А) НіБ) Так В) І так і НіГ) Скоріше такД) Скоріше ні |
| 75. | Закінчіть речення: Практичною стороною, політичними зв’язками комунікаційного менеджменту займаються ... | А) Менеджери-політтехнологи. Б) Рr-менеджери. В) Журналісти.Г) Правильна відповідь А і БД) Немає правильної відповіді |
| 76. | Що таке кризовий-менеджмент? | А) Систематично-організаційний процес відтворювання і ефективного використання персоналу.Б) Комплексна система управління інвестиціями, що вкладаються власниками в розвиток всіх видів інновацій. Вона включає побудову організаційних структур, вибір напрямів інновацій, оптимізацію інвестицій, різні аспекти управління персоналом.В) Інструмент забезпечення ефективності і гнучкості системи національної (регіональної, глобальної) безпеки в запобіганні та реагуванні на кризові ситуації у різноманітному і складному просторі реальних і потенційних загроз за умов високого рівня невизначеності.Г) Правильна відповідь А і ВД) Немає правильної відповіді  |
| 77. | Закінчіть речення: Комунікаційні мережі, процеси й системи відносять до ... | А) IT-технології.Б) Банківських технологій.В) Оперативних технологій.Г) Правильна відповідь А і БД) Немає правильної відповіді |
| 78. | Хто займається комунікацією в центрах прийняття розв’язків? |  А) GR-менеджери.Б) Менеджери з комунікації.В) Журналісти.Г) Правильна відповідь А і ВД) Немає правильної відповіді |
| 79. | Чи є комунікації основним інформаційним ресурсом у роботі менеджерів? | А) Ні Б) Так В) І так і НіГ) Скоріше такД) Скоріше ні |
| 80. | Продовжіть речення: Виграє той, хто ... | А) Раніше одержить доступ до інформації, переробить її, швидше відреагує. Б) Не має теоретичного і практичного досвіду міждержавних відносин, досвіду роботи в міжнародних неурядових організаціях.В) Спить на робочому місці.Г) Правильна відповідь А і БД) Немає правильної відповіді |
| 81. | Що таке комунікативний процес? | А) Процес передавання фізичних дійБ) Обмін жестами між двома особамиВ) Обмін інформацією між двома чи більше людьмиГ) Передача повідомлень через телефонД) Процес художнього вираження |
| 82. | Яка основна мета комунікативного процесу? | А) Передавання звітівБ) Забезпечення розуміння інформації, що є предметом обмінуВ) Кодування повідомленьГ) Використання художніх методів передачі інформаціїД) Проведення наради |
| 83. | Що таке ефективні комунікації? | А) Процес передавання повідомлення, коли отримане повідомлення якомога близьке за значенням до первинного.Б) Передача емоцій через жестиВ) Обмін цифровими данимиГ) Створення абстрактної інформаціїД) Обмін інформацією між комп'ютерами |
| 84. | Що є основною перевагою усних комунікацій? | А) Можливість створення письмових записівБ) Негайний зворотній зв'язок і взаємний обмінВ) Достовірність повідомленняГ) Використання електронних засобівД) Відсутність перешкод у передачі повідомлень |
| 85. | Що є головною характеристикою вертикальних комунікацій в організаціях? | А) Вони відбуваються тільки між колегами на одному рівніБ) Вони відбуваються вгору й униз по ієрархії організаціїВ) Вони відбуваються тільки між відділамиГ) Вони завжди однонаправленіД) Вони використовуються тільки у випадку простих завдань |
| 86. | Який тип комунікацій сприяє координації між співробітниками на одному рівні? | А) Вертикальні комунікаціїБ) Горизонтальні комунікаціїВ) Централізовані комунікаціїГ) Децентралізовані комунікаціїД) Односпрямовані комунікації. |
| 87. | Яку роль відіграють горизонтальні комунікації в робочих командах? | А) Вони сприяють ухваленню рішень щодо стратегії підприємстваБ) Вони забезпечують ефективність передачі інформації зверху внизВ) Вони сприяють координації між підлеглими ланками та працівниками різних відділівГ) Вони допомагають керівникам контролювати роботу підлеглихД) Вони використовуються для передачі інформації по спадній. |
| 88. | Які з перерахованих є перешкодами в міжособових комунікаціях? | А) Перешкоди, зумовлені сприйняттямБ) Семантичні бар’єриВ) Невміння слухатиГ) Поганий зворотний зв'язокД) Всі відповіді правильні. |
| 89. | Що є прикладом перешкод, зумовлених сприйняттям? | А) Викривлення повідомлень через конфлікт між сферами компетенціїБ) Невміння правильно кодувати повідомленняВ) Відкидання інформації через невідповідність досвідуГ) Всі відповіді правильніД) Правильна відповідь А, В |
| 90. | Що характеризує семантичні бар’єри в комунікаціях? | А) Використання символів для обміну інформацієюБ) Неправильне розуміння слів або символів, що використовуютьсяВ) Нездатність до взаємодії через різні тлумачення слівГ) Використання невербальних символівД) Правильна відповідь А, Б, В. |
| 91. | Яка мета зовнішніх комунікацій в організації? | А) Забезпечити ефективну взаємодію з внутрішніми стейкхолдерамиБ) Забезпечити ефективну взаємодію із зовнішніми стейкхолдерами, представленими групами та організаціями, зацікавленими в успішній роботі організації.В) Забезпечити зв'язок між підрозділами організаціїГ) Забезпечити внутрішню інформаційну прозорістьД) Забезпечити комунікацію між співробітниками |
| 92. | Які з наведених є основними елементами комунікаційної структури організації? | А) Зовнішні та внутрішні комунікаціїБ) Формальні та неформальні комунікаціїВ) Безпосередні та опосередковані комунікаціїГ) Правильна відповідь А, Б, ВД) Правильна відповідь відсутня |
| 93. | До яких типів комунікацій належать наради та збори? | А) Планові та некерованіБ) Вертикальні та горизонтальніВ) Формальні та неформальніГ) Мультикультурні та локальніД) Безпосередні та опосередковані |
| 94. | Що характерно для внутрішніх комунікацій в організації? | А) Спрямовані на зовнішнє середовищеБ) Джерело і одержувач інформації знаходяться в організаціїВ) Включають корпоративні сайти та виданняГ) Правильні відповіді Б, ВД) Використовуються для комунікації з клієнтами |
| 95. | На які види поділяються внутрішні комунікації? | А) Вертикальні, горизонтальні, діагональніБ) Локальні, національні, глобальніВ) Правильна відповідь А, ВГ) Правильна відповідь А, ДД) Висхідні та низхідні |
| 96. | Що таке комунікаційна мережа? | А) Система, яка включає формальні відносини в організаціїБ) Певним чином збудовані комунікаційні відносини між двома і більше індивідамиВ) Специфічна структура для вирішення складних завданьГ) Канал, через який передаються інформаційні потокиД) Мережа формальних відносин в організації |
| 97. | Які комунікаційні мережі підходять для простих рутинних завдань? | А) Децентралізовані мережіБ) Централізовані мережіВ) Горизонтальні комунікаціїГ) Вертикальні комунікаціїД) Неформальні комунікації |
| 98. | Чим відрізняються неформальні комунікації від формальних? | А) Вони не пов'язані з офіційними каналами і структурою організаціїБ) Вони засновані на ієрархічних і функціональних відносинахВ) Вони використовуються лише для вирішення складних завданьГ) Вони впливають на швидкість прийняття рішеньД) Вони є частиною централізованих комунікацій |
| 99. | Який з критеріїв оцінки комунікативної структури означає здатність до швидких реакцій на отриманий сигнал? | А) ГнучкістьБ) ЧутливістьВ) ЖиттєздатністьГ) ОперативністьД) Централізованість |
| 100. | Який феномен в неформальних комунікаціях базується на отриманні інформації з розмов із працівниками? | А) Діагональні комунікаціїБ) Командна комунікаціяВ) Централізовані комунікаціїГ) Мережа особистих зв’язківД) Прогулянкове управління |
| 101. | Що є об’єктом дослідження комунікацій? | А) БіологіяБ) Семіотика В) ФілософіяГ) ГеографіяД) Архітектура |
| 102. | Який процес здійснюється через обмін інформацією? | А) ІнтерпретаціяБ) Спілкування В) АналізГ) КодуванняД) Взаємодія |
| 103. | Яка з наведених функцій не відноситься до функцій комунікації? | А) ІнформаційнаБ) ЕкспресивнаВ) СоціальнаГ) Креативна Д) Прагматична |
| 104. | Який з елементів комунікаційного процесу відповідає за перетворення повідомлення в символічну форму? | А) Кодування Б) ДекодуванняВ) ВідправникГ) ОдержувачД) Зворотний зв'язок |
| 105. | Який з варіантів не є різновидом невербальних комунікацій? | А) МімікаБ) ІнтонаціяВ) Письмове повідомлення Г) ПоглядД) Поза |
| 106. | Хто є об’єктом комунікацій у туристській індустрії? | А) Туристи Б) ГотеліВ) Державні органиГ) АгенціїД) Авіалінії |
| 107. | Що відрізняє ділове спілкування від міжособистісного? | А) Емоційний аспектБ) Наявність чіткої мети та завдань В) Відсутність формальностіГ) Використання невербальних засобівД) Необхідність персоналізації |
| 108. | Що є ключовим завданням професійних комунікацій у туризмі? | А) Забезпечення конкурентоспроможностіБ) Розвиток навичок переконанняВ) Забезпечення ефективного обслуговування клієнтів Г) Розвиток міжкультурних зв'язківД) Формування споживчих уподобань |
| 109. | Яка група є основними учасниками професійних комунікацій у туризмі? | А) СпоживачіБ) МенеджериВ) Гіди, керівники й аніматориГ) ПерекладачіД) Державні інспектори |
| 110. | Який тип комунікацій в туризмі відноситься до опосередкованих? | А) Особисте спілкуванняБ) Спілкування по телефону В) Ділова зустрічГ) ЕкскурсіяД) Лекція |
| 111. | Що є складовою професійно-комунікативної компетентності фахівців туризму? | А) Лише знання мовБ) Культура спілкування В) Технічні навичкиГ) Досвід роботи в готеляхД) Фінансова грамотність |
| 112. | Яка компетентність є ключовою для туристичної індустрії? | А) ФінансоваБ) Професійно-комунікативна В) МаркетинговаГ) ЕкономічнаД) Соціальна |
| 113. | Що відрізняє професійно-комунікативну компетентність фахівців? | А) Лише професійні знанняБ) Вміння ефективно комунікувати на всіх рівнях В) Можливість працювати з документамиГ) Володіння іноземними мовамиД) Співпраця з державними органами |
| 114. | Чому професійно-комунікативна компетентність важлива для конкурентоспроможності? | А) Підвищує обсяги продажуБ) Сприяє побудові довготривалих ділових стосунків В) Знижує вартість послугГ) Оптимізує внутрішні процесиД) Полегшує міжнародні перевезення |
| 115. | Що є ключовим інструментом управління професійною компетентністю у туристській індустрії? | А) Технологічні інноваціїБ) Програми навчання та тренінги В) Маркетингові дослідженняГ) Аналіз ринкуД) Локальні подорожі |
| 116. | Що є кінцевим етапом комунікаційного процесу? | А) Відправлення інформаціїБ) КодуванняВ) Зворотний зв’язок Г) ДекодуванняД) Спільна діяльність |
| 117. | Яке з наступних тверджень найкраще описує ефективні комунікації? | А) Відсутність перешкод у передаванні інформації Б) Максимізація кількості інформаціїВ) Використання складних термінівГ) Використання виключно вербальних засобівД) Пряма комунікація |
| 118. | Яка з наступних характеристик не є частиною професійної компетентності фахівців туристської індустрії? | А) Вміння управляти конфліктамиБ) Знання туристичних продуктівВ) Фінансова грамотність Г) Вміння працювати в командіД) Володіння міжкультурною комунікацією |
| 119. | Яка функція комунікації включає передачу інформації з метою досягнення практичної мети? | А) СоціальнаБ) ІнформаційнаВ) ЕкспресивнаГ) ПрагматичнаД) Естетична |
| 120. | Що визначає успіх професійних комунікацій в туристській індустрії? | А) Правильна рекламаБ) Висока культура спілкуванняВ) Використання цифрових технологійГ) Низькі ціниД) Кількість туристів |
| 121. | Яка основна мета комунікацій у туристській індустрії? | А) Формування зв'язків між компаніямиБ) Оптимізація туристичних маршрутівВ) Задоволення потреб туристів Г) Розвиток нових видів туризмуД) Підвищення доходів |
| 122. | Як називається тип комунікації, що передбачає обмін інформацією між людьми через медіа? | А) МіжособистіснаБ) НепрямаВ) ВербальнаГ) ФормальнаД) Спеціалізована |
| 123. | Що є головним елементом ділової комунікації в туризмі? | А) Персоналізація послугБ) Обмін важливою інформацієюВ) Продаж туристичних пакетівГ) Розробка екскурсійД) Реклама туристичних напрямків |
| 124. | Яка з наступних компетентностей є критичною для успішного гіда? | А) Технічна грамотністьБ) Міжкультурна комунікаціяВ) Економічна грамотністьГ) Вміння створювати контентД) Вміння аналізувати ринок |
| 125. | Яка з наведених функцій комунікації відповідає за формування та підтримку соціальних відносин? | А) ЕкспресивнаБ) СоціальнВ) ІнформаційнаГ) ЕстетичнаД) Когнітивна |
| 126 | Що є основним фактором, що впливає на якість професійної комунікації у туризмі? | А) Вартість послугБ) Рівень емоційної інтелігентностіВ) Місцезнаходження агентстваГ) Стаж роботи в галузіД) Кількість туристичних продуктів |
| 127. | Який тип комунікацій найчастіше використовується при взаємодії туристів і гідів? | А) ВербальніБ) ПисьмовіВ) МасовіГ) Непряма комунікаціяД) Формальні листування |
| 128. | Чому невербальні комунікації важливі у професійних комунікаціях? | А) Вони підвищують інформативність повідомленняБ) Вони замінюють письмове мовленняВ) Вони є більш офіційнимиГ) Вони не мають значного впливуД) Вони використовуються лише в особистих розмовах |
| 129. | Яка головна характеристика професійної комунікативної компетентності фахівців туристської індустрії? | А) Вміння працювати з великими обсягами данихБ) Вміння адаптуватися до різних культурВ) Вміння планувати туристичні маршрутиГ) Вміння вирішувати фінансові питанняД) Вміння працювати з інформаційними технологіями |
| 130. | Що є ключовим елементом управління професійною компетентністю у туристській індустрії? | А) Створення нових туристичних продуктівБ) Організація ефективних тренінгів для персоналуВ) Розширення асортименту послугГ) Залучення нових клієнтівД) Впровадження нових технологій |
| 131. | Які основні етапи проходить купівельна поведінка споживача?  | А) Виникнення потреби, пошук інформації, оцінка альтернатив, прийняття рішення, покупка, післяпродажне обслуговування.Б) Пошук інформації, виникнення потреби, оцінка альтернатив, прийняття рішення, покупка.В)Виникнення потреби, постановка мети, визначення мета-завдання, вибір послуги, покупка, оцінка.Г)Пошук інформації, порівняння цін, прийняття рішення, покупка.Д) Усі відповіді вірні частково |
| 132. | Як фахівець з продажу може визначити потреби клієнта? | А) Задаючи відкриті запитання, активно слухаючи клієнта і спостерігаючи за його реакцією.Б) Аналізуючи інформацію про клієнта з різних джерел (соціальні мережі, бази даних).В) Використовуючи спеціальні методики психологічного тестування.Г)Спираючись на власний досвід і інтуїцію.Д)Усі відповіді вірні |
| 133. | Який стиль проведення переговорів найкраще підходить для ситуації, коли важливіше зберегти довгострокові відносини з партнером, ніж досягти миттєвого результату? | А) КонфронтаційнийБ) ПартнерськийВ) ДружнійГ) Орієнтований на вирішення переговорного завданняД) Орієнтований на людей |
| 134. | Яка основна відмінність між методом позиційного торгу і методом принципових переговорів? | А) У методі позиційного торгу сторони зосереджуються на своїх позиціях, а в методі принципових переговорів – на інтересах.Б) У методі позиційного торгу сторони завжди досягають компромісу, а в методі принципових переговорів – ніколи.В) Метод позиційного торгу більш ефективний для довгострокових відносин.Г) Метод принципових переговорів завжди призводить до конфлікту.Д) Немає суттєвих відмінностей. |
| 135. | Що таке «виверти» в контексті суперечки? | А) Це аргументи, які підтверджують власну точку зору.Б) Це факти, які спростовують точку зору опонента.В) Це некоректні прийоми маніпуляції опонентом.Г) Це пропозиції компромісу.Д) Це емоційні висловлювання |
| 136. | Яка основна відмінність між дискусією і полемікою? | А) Дискусія спрямована на пошук істини, а полеміка – на перемогу.Б) Дискусія – це завжди публічний процес, а полеміка – приватний.В) Дискусія використовує лише логічні аргументи, а полеміка – емоційні.Г) Дискусія завжди закінчується компромісом, а полеміка – конфліктом.Д) Немає суттєвих відмінностей |
| 137. | Яка основна мета ділової презентації? | А) Інформування аудиторії про нові продукти або послуги.Б) Формування або зміна думки, переконання аудиторії.В) Розважання аудиторії.Г) Демонстрація навичок оратора.Д) Встановлення контактів з потенційними клієнтами. |
| 138. | Які принципи слід дотримуватися при створенні слайдів для презентації? | А) Використовувати якомога більше тексту.Б) Часто змінювати слайди для утримання уваги аудиторії.В) Використовувати різноманітні шрифти і кольори.Г) Мінімізувати кількість тексту і використовувати візуальні елементи.Д) Дублювати на слайдах всі фрази, які вимовляє доповідач |
| 139. | Яка основна мета організаційних комунікацій? | А) Тільки обмін інформацією між співробітниками.Б) Виконання інформативної, мотиваційної, контрольної та експресивної функцій.В) Створення позитивного іміджу компанії.Г) Збільшення обсягу продажів.Д) Підвищення ефективності роботи команди |
| 140. | Які види комунікацій в організації виділяються за напрямком інформаційного потоку? | А) Формальні та неформальні.Б) Вертикальні, горизонтальні та діагональні.В) Висхідні та спадні.Г) Усні та письмові.Д) Всі відповіді правильні, крім Г |
| 141. | Які елементи входять до складу міжкультурної компетентності? | А) Мовні навички.Б) Емпатія та толерантність.В) Знання культурних особливостей.Г) Вміння вирішувати конфлікти.Д) Усі відповіді правильні, крім А  |
| 142. | Що таке когнітивна невизначеність в міжкультурній комунікації? | А) Неможливість передбачити дії співрозмовника.Б) Страх бути неправильно зрозумілим.В) Незнання культурних особливостей іншої людини.Г) Бажання змінити свою поведінку.Д) Нерозуміння мови співрозмовника. |
| 143. | Які фактори впливають на стиль управління в різних країнах? | А) Тільки економічні фактори.Б) Тільки соціальні фактори.В) Тільки культурні фактори.Г) Сукупність соціальних, економічних, політичних, етичних, юридичних та національних факторів.Д) Тільки фактори, пов'язані з розміром компанії |
| 144. | Що таке мультикультуралізація в організації? | А) Процес створення єдиної корпоративної культури.Б) Формування культури, яка поєднує в собі елементи різних національних культур.В) Переважання однієї національної культури в компанії.Г) Відсутність будь-якої культури в компанії.Д) Ізоляція співробітників різних національностей. |
| 145. | Хто вперше ввів поняття "культурний шок"? | А) Соціолог Макс Вебер.Б) Психолог Зигмунд Фрейд.В) Соціолог-антрополог Карл Оберг. Г) Філософ Іммануїл Кант.Д) Лінгвіст Ноам Чомський |
| 146. | Які етапи проходить людина при адаптації до нової культури? | А) Тільки один – етап культурного шоку.Б) Знайомство, фрустрація, культурний шок, адаптація.В) Ейфорія, розчарування, прийняття.Г) Конфлікт, співпраця, злиття.Д) Нічого з переліченого. |
| 147. | Що означає "неприйняття невизначеності" в контексті моделі Г. Хофстеде? | А) Бажання уникати нових досвідів.Б) Стремління до стабільності та передбачуваності.В) Нездатність приймати зміни.Г) Всі відповіді правильні.Д) Жодна відповідь не є правильною. |
| 148. | Які основні виміри культурних цінностей розглядають Клукхон і Стродтбек? | А) Ставлення до природи, часу, індивідуалізм-колективізм, природа людини, ставлення до життя і діяльності. Б) Дистанція влади, індивідуалізм-колективізм, маскулінність-фемінність, уникнення невизначеності, довгострокова-короткострокова орієнтація.В) Матеріальні цінності, духовні цінності, соціальні цінності.Г) Всі вищеперелічені.Д) Жоден з перелічених. |
| 149. | Який стиль комунікації найчастіше зустрічається в колективістських культурах? | А) ІнструментальнийБ) Афективний В) ПрямийГ) ТочнийД) Вигадливий |
| 150. | Який з наступних факторів НЕ є формою комунікативного міжкультурного розриву? | А) Різна швидкість мовиБ) Різні мовні стиліВ) Різні культурні цінностіГ) Різні національні кухніД) Різні невербальні сигнали  |
| 151. | Який тип конфлікту передбачає можливість раціональних перетворень в організації? | А) Вибуховий конфліктБ) Конструктивний конфліктВ) Деструктивний конфліктГ) Вертикальний конфліктД) Симетричний конфлікт |
| 152. | Яка з наведених рис характеру НЕ сприяє виникненню конфліктів? | А) Неадекватна самооцінкаБ) Прагнення домінуватиВ) КонсерватизмГ) Толерантність Д) Агресивність |
| 153. | Який етап конфлікту характеризується відкритим зіткненням сторін? | А) Виникнення конфліктної ситуаціїБ) Виникнення інцидентуВ) Криза і розрив взаєминГ) Завершення конфліктуД) Усі етапи |
| 154. | Що є важливим фактором конструктивного розв'язання конфлікту? | А) Приховування своїх емоційБ) Обвинувачення іншої сторониВ) Відкрите спілкуванняГ) Ігнорування проблемиД) Використання сили |
| 155. | Що таке превентивне попередження конфлікту? | А) Реакція на вже виниклий конфліктБ) Проактивні заходи для запобігання конфлікту В) Спровокування конфлікту для його вирішенняГ) Ігнорування потенційних конфліктівД) Використання сили для припинення конфлікту |
| 156. | Який спосіб завершення конфлікту передбачає тимчасове припинення протистояння? | А) Вирішення конфліктуБ) Урегулювання конфліктуВ) Загасання конфліктуГ) Усунення конфліктуД) Ескалація конфлікту |
| 157. | Що не є причиною стресу в повсякденному житті? | А) Втрата контролю над ситуацієюБ) Постійне прагнення до досконалостіВ) Відсутність проблем Г) Незакінчені справиД) Страх невдачі |
| 158. | Який метод спрямований на розвиток співробітників і покращення комунікації в колективі? | А) Фізичні вправиБ) Режим харчуванняВ) ПсихотерапіяГ) МедитаціяД) Лідерство і наставництво |
| 159. | Який вид професійного стресу пов'язаний з нестачею часу та великою відповідальністю при прийнятті рішень? | А) Емоційний стресБ) Комунікативний стресВ) Інформаційний стресГ) Фізичний стресД) Соціальний стрес |
| 160. | Яка з наведених характеристик є проявом професійної деформації менеджера? | А) Висока мотиваціяБ) ГнучкістьВ) АвторитарністьГ) ЕмпатіяД) Креативність. |