|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Державний університет «Житомирська політехніка»  Факультет бізнесу та сфери обслуговування  Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи  Освітній рівень: «бакалавр» | | | | |
| «Затверджую»  Проректор з НПР  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Морозов  « » 2024 р. | | Затверджено на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи  протокол № \_\_ 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 - гуманітарні  Б) Природничо - наукові  В) Науково - технічні  Г) Всі відповіді правильні  Д) 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 технічне  Б) Біологічне  В) Соціальне  Г) Всі відповіді правильні  Д) Немає правильної відповіді. |
| 6. | | Комунікативна діяльність у суспільстві здійснюється в таких трьох формах як : | | А) Спілкування, Наслідування, Управління  Б) Наслідування, Управління, Конфлікт  В) Взаєморозуміння, Спілкування, Управління  Г) Конфлікт, Взаєморозуміння, Спілкування  Д) Немає правильної відповіді |
| 7. | | Який вид технологій і інструментів НЕ використовує комунікативний менеджмент ? | | А) Зв’язки з громадськістю  Б) Брендінг  В) Формування іміджу і управління репутацією  Г) Зв’язки із політичними структурами  Д) 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 управління  Б) Базових сфер суспільства і галузево-функціональних видів менеджменту  В) Часового простору управління та ієрархічно-регулятивного рівня управління  Г) Всі відповіді вірні  Д) Немає правильної відповіді |
| 9. | | Який інформаційно-комунікативні аспект сфер менеджменту забезпечує правове регулювання суспільного життя через діяльність органів державної влади ? | | А) Правовий комунікативний менеджмент  Б) Економічний комунікативний менеджмент  В) Соціальний комунікативний менеджмент  Г) Політичний комунікативний менеджмент  Д) Немає правильної відповіді |
| 10. | | Який інформаційно-комунікативні аспект сфер менеджменту регулює економічну сферу суспільства, детермінує економічні інтереси, економічні відносини, роль держави? | | А) Правовий комунікативний менеджмент  Б) Соціальний комунікативний менеджмент  В) Економічний комунікативний менеджмент  Г) Політичний комунікативний менеджмент  Д) Немає правильної відповіді |
| 11. | | Який інформаційно-комунікативні аспект сфер менеджменту полягає в регулюванні соціальної  сфери суспільства, узгодженні соціальних відносин, інтересів і потреб особистостей,  соціальних груп тощо ? | | А) Політичний комунікативний менеджмент  Б) Соціальний комунікативний менеджмент  В) Гуманітарний комунікативний менеджмент  Г) Економічний комунікативний менеджмент  Д) 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 менеджмент  Б) Гуманітарний комунікативний менеджмент  В) Економічний комунікативний менеджмент  Г) Правовий комунікативний менеджмент  Д) 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 менеджмент  Б) Гуманітарний комунікативний менеджмент  В) Економічний комунікативний менеджмент  Г) Правовий комунікативний менеджмент  Д) 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) Інтегруюча  Б) Інформаційна  В) Контактовстановлююча  Г) Самопрезентаційна  Д) 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) Інтегруюча  Б) Самопрезентаційна  В) Контактовстановлююча  Г) Інформаційна  Д) 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) Інтегруюча  Б) Самопрезентаційна  В) Контактовстановлююча  Г) Інформаційна  Д) 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) Інтегруюча  Б) Самопрезентаційна  В) Ритуальна  Г) Освітня  Д) 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) Інтегруюча  Б) Ритуальна  В) Освітня  Г) Самопрезентаційна  Д) 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) Освітня  Б) Ритуальна  В) Самопрезентаційна  Г) Інформаційна  Д) Немає правильної відповіді |
| 20. | | Яку роль відіграє комунікативний менеджмент в економічних системах? | | А) Сприяє зростанню продажів  Б) Забезпечує стабільність грошового обігу  В) Формує і розвиває економічні системи  Г) Контролює якість продукції  Д) Немає правильної відповіді |
| 21. | | Першою відомою технологією керування комунікаціями є | | А) Реклама  Б) Пропаганда  В) Маркетинг  Г) Зв'язки з громадськістю  Д) Немає правильної відповіді |
| 22. | | Перша відома технологія керування комунікаціями з’явилася в | | А) XVII  Б) XVIII  В) XVI  Г) XIX  Д) Немає правильної відповіді |
| 23. | | Що, на думку Р. Девідсона, є метою пропаганди? | | А) Вплив на економічний стан аудиторії  Б) Вплив на політичні переконання  В) Вплив на аудиторію за допомогою стимулів, які регулюються почуттями  Г) Вплив на фізичний стан людини  Д) Немає правильної відповіді |
| 24. | | На яку сферу орієнтована пропаганда за словами Р. Девідсона ? | | А) Економічну  Б) Політичну  В) Емоційну  Г) Соціальну  Д) 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. Мілл  Б) Л. Фрейзер, Г. Лассуелл, Дж. Мілл  В) Г. Лассуелл, Дж. Мілл, Р. Девідсон  Г) Л. Фрейзер, Дж. Мілл, А. Бандура  Д) 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 правильні  Д) Немає правильної відповіді |
| 27. | | Яке головне завдання PR за теорією Айві Лі? | | А) Робота з громадськістю  Б) Робота із пресою  В) Робота з конкурентами  Г) Робота з політиками  Д) Немає правильної відповіді |
| 28. | | Як називав Е. Бернайс свою концепцію PR? | | А) Публіцистична стратегія  Б) Управління інформацією  В) Інженерія громадської згоди  Г) Соціальне програмування  Д) Немає правильної відповіді |
| 29. | | Що, на думку Е. Бернайса, може бути використано для маніпулювання масами? | | А) Логічні аргументи  Б) Підсвідомість  В) Фінансові стимули  Г) Зовнішні фактори  Д) Немає правильної відповіді |
| 30. | | Як Блек розмежовує пропаганду та паблік рилейшнз? | | А) Пропаганда націлена на вузькі інтереси, а PR - на гармонію з середовищем  Б) Пропаганда використовує правдиву інформацію, а PR - маніпулятивну  В) Пропаганда звертається до емоцій, а PR - до логіки  Г) Пропаганда діє в інтересах держави, а PR - в інтересах бізнесу  Д) 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 аудиторією  Б) Пропаганда досягнень фірми односпрямованим потоком інформації  В) Поширення тільки правдивої інформації  Г) Досягнення обопільного взаєморозуміння між організацією і аудиторією  Д) Немає правильної відповіді |
| 32. | | Які характеристики притаманні моделі "Суспільно-значима інформація"? | | А) Інформування носить однобічний характер, зворотний зв’язок не передбачається  Б) Використання інтерактивних форм роботи  В) Використання будь-яких засобів впливу без врахування етичності  Г) Вплив на цільову аудиторію без її згоди  Д) Немає правильної відповіді |
| 33. | | Що є основним завданням моделі "Двостороння асиметрія"? | | А) Забезпечення взаєморозуміння між організацією і громадськістю  Б) Використання інформації від цільових груп для формування ефективної стратегії  В) Залучення максимальної кількості аудиторії  Г) Формування позитивного іміджу без врахування громадської думки  Д) Немає правильної відповіді |
| 34. | | Що є основною особливістю моделі "Двостороння симетрія"? | | А) Одностороннє інформування громадськості  Б) Вплив на громадськість для вигоди організації  В) Залучення споживачів у процес комунікації на партнерському рівні  Г) Зосередження на пропаганді досягнень організації  Д) Немає правильної відповіді |
| 35. | | Яка модель розглядає процес комунікації як односпрямований процес, основна мета якого не слухання, а говоріння? | | А) Двостороння симетрія  Б) Агентство із зв’язків із пресою / Пабліситі  В) Двостороння асиметрія  Г) Суспільно-значима інформація  Д) Немає правильної відповіді |
| 36. | | Який аспект в першу чергу визначає вибір підходу до управління комунікаціями? | | А) Стратегія маркетингу  Б) Потреби споживачів  В) Вимоги законодавства  Г) Характер організації  Д) Немає правильної відповіді |
| 37. | | Який показник характеризує організацію, яка повністю відкрита зовнішньому впливу? | | А) Низький рівень поінформованості  Б) Високий рівень поінформованості  В) Млявість суспільних груп  Г) Наявність конфліктів  Д) Немає правильної відповіді |
| 38. | | Як називається стратегія, що відповідає квадрату «однобічний рух» – «одкровення»? | | А) Стратегія впливу  Б) Стратегія переконання  В) Стратегія інформування  Г) Стратегія зворотного зв'язку  Д) Немає правильної відповіді |
| 39. | | Що характерно для стратегії переконання? | | А) Створення максимально позитивного відношення до організації  Б) Інформування про політику організації  В) Консультації з експертами  Г) Координація дій з іншими організаціями  Д) Немає правильної відповіді |
| 40. | | Яка стратегія характеризується прагненням до досягнення згоди між організацією та зовнішнім середовищем? | | А) Стратегія одностороннього руху  Б) Стратегія інформування  В) Стратегія досягнення згоди  Г) Стратегія переконання |
| 41. | | Основна роль комунікацій : | | А) Досягнення мети організації  Б) Звернення  В) Досягти бажаного результату  Г) Досягти бажаної поведінки як окремих осіб, так і колективу  Д) Немає правильної відповіді |
| 42. | | Функція комунікації, яка відбиває збудження чи зміна характеру емоційних переживань : | | А) Інформативна  Б) Перцептивна  В) Інтерактивна  Г) Експресивна  Д) Пізнавальна |
| 43. | | Спілкування між керівником і його колегами, в основу якого покладені адміністративно-етичні нормативи : | | А) Маніпулятивне  Б) Субординаційне  В) Дружнє  Г) Службово-товариське  Д) Службове. |
| 44. | | Предметом комунікаційного менеджменту є : | | А) Соціальні інститути  Б) Різні види спілкування  В) Корпоративні комунікації  Г) Особливості управління організацією  Д) Двосторонній обмін ідеями |
| 45. | | Базові елементи комунікаційного процесу : | | А) Посилач  Б) Повідомлення  В) Канал  Г) Перешкоди  Д) Правильні відповіді Б і В |
| 46. | | Змістові офіційні повідомлення можуть передаватися таким комунікаційним каналом : | | А) Вербальним  Б) Неформальним  В) Невербальним  Г) Загальним  Д) Всі відповіді правильні |
| 47. | | Вербальний канал комунікації ґрунтується : | | А) На засобах комунікації  Б) Мовних здібностях людини  В) Рівні підсвідомості  Г) Усьому зазначеному  Д) На усній формі |
| 48. | | Вербальний канал комунікації реалізується через : | | А) Міміку  Б) Передавання мовних повідомлень  В) Рухи  Г) Сміх  Д) Посмішку, плач |
| 49. | | Невербальний канал комунікації ґрунтується на використанні : | | А) Міміки  Б) Повідомлень у письмовій формі  В) Повідомлень в усній формі  Г) Усього зазначеного  Д) Слів. |
| 50. | | Для передавання мовних повідомлень людина має володіти : | | А) Природною мовою  Б) Іноземною мовою  В) Штучною мовою  Г) Письмовою мовою  Д) Державною мовою. |
| 51. | | Робота з агентствами будується : | | А) На договорній основі  Б) Ситуаційно  В) Без укладання договорів  Г) Правильна відповідь відсутня  Д) Будь-яким із перелічених способів |
| 52. | | У соціальній комунікації суб’єктом виступає : | | А) Інформація  Б) Документи  В) Особистість  Г) Листи  Д) Усе зазначене вище |
| 53. | | Комунікаційний імідж : | | А) Є самоціллю організації  Б) Формується протягом тривалого часу  В) Є перемінним  Г) Є останнім етапом в організації  Д) Не є об’єктом управління |
| 54. | | До інформаційних потоків МОВ відносять таку інформацію : | | А) Розпорядчо-директивну  Б) Офіційну, суспільну  В) Вихідну управлінську  Г) Чутки, неофіційні розмови  Д) Вірні відповіді А,Б,В |
| 55. | | Прийняття і реалізація державних рішень, заснованих на результативності використання сучасних інформаційних і комунікативних технологій, це : | | А) Державне управління  Б) Муніципальне управління  В) Менеджмент  Г) Маркетинг  Д) Комунікативні навички |
| 56. | | Поняття «інформація» і її ролі у сфері державного управління передбачає аспекти : | | А) Властивість інформації полягає у її здатності втілюватися в різні  сигнали (або знаки) та відтворюватися з них  Б) Інформація виникає в результаті діяльності суб’єкта  В) Інформація – невід’ємний елемент процесу управління  Г) Всі наведені відповіді вірні  Д) Немає правильної відповіді |
| 57. | | Термін «комунікація» у сфері гостинності визначається як : | | А) Процес  Б) Рух інформації  В) Суб’єкт управління  Г) Об’єкт управління  Д) Немає правильної відповіді. |
| 58. | | За будь-якої побудови відділу комунікації в організації об’єктом комунікаційної діяльності є: | | А) Індивід  Б) Біологічна пам’ять індивіда  В) Соціальна пам’ять групи індивідів  Г) Психічна пам’ять індивіда  Д) Бажана дія або подія |
| 59. | | Спічрайтер в організації — це : | | А) Фахівець з ведення переговорів  Б) Фахівець з налагодження комунікацій в кризових ситуаціях  В) Спеціаліст з публічних виступів, написання промов  Г) Спеціаліст, що пропонує інформацію залежно від запитів ЗМІ  Д) Спеціаліст з написання реклами |
| 60. | | Спічрайтер в організації : | | А) Є обов’язковою посадою у відділі комунікацій  Б) Може бути найманим працівником на умовах контракту  В) Не є необхідним працівником  Г) Є начальником відділу комунікацій  Д) 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 Б  Д) Немає правильної відповіді |
| 62. | | Якому терміну відповідає твердження: Рівноправний діалог сторін, прагнення досягти взаєморозуміння: | | А) Примус  Б) Двостороння асиметрична комунікація  В) Двостороння симетрична модель  Г) Правильна відповідь А і В  Д) 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) Ні  В) І так і Ні  Г) Скоріше так  Д) 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 В  Д) 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 Б  Д) 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 В  Д) Немає правильної відповіді |
| 67. | | Закінчіть речення: Одна з відомих сторін комунікаційного менеджменту – | | А) Людські ресурси  Б) Лобіювання  В) Переконання  Г) Правильна відповідь Б і В  Д) Немає правильної відповіді |
| 68. | | Що є важливою сферою прикладного застосування комунікаційного менеджменту? | | А) Люди  Б) Людські ресурси  В) Правова база  Г) Правильна відповідь А і Б  Д) 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) ЗМІ  Г) Правильна відповідь А і В  Д) 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 персоналу  В) Прагнення до розуміння, звички, пізнавальні або емоційні спонукання.  Г) Правильна відповідь В і Б  Д) 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 В  Д) 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 Б  Д) 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) Ні  В) І так і Ні  Г) Скоріше так  Д) Скоріше ні |
| 74. | | Чи має дипломатія, як і комунікаційний менеджмент, дуже широкі границі предмета своєї діяльності й інтересів : | | А) Ні  Б) Так  В) І так і Ні  Г) Скоріше так  Д) 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 Б  Д) 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 В  Д) 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 Б  Д) 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 В  Д) Немає правильної відповіді |
| 79. | | Чи є комунікації основним інформаційним ресурсом у роботі менеджерів? | | А) Ні  Б) Так  В) І так і Ні  Г) Скоріше так  Д) 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 Б  Д) Немає правильної відповіді |
| 81. | | Що таке комунікативний процес? | | А) Процес передавання фізичних дій  Б) Обмін жестами між двома особами  В) Обмін інформацією між двома чи більше людьми  Г) Передача повідомлень через телефон  Д) Процес художнього вираження |
| 82. | | Яка основна мета комунікативного процесу? | | А) Передавання звітів  Б) Забезпечення розуміння інформації, що є предметом обміну  В) Кодування повідомлень  Г) Використання художніх методів передачі інформації  Д) Проведення наради |
| 83. | | Що таке ефективні комунікації? | | А) Процес передавання повідомлення, коли отримане повідомлення якомога близьке за значенням до первинного.  Б) Передача емоцій через жести  В) Обмін цифровими даними  Г) Створення абстрактної інформації  Д) Обмін інформацією між комп'ютерами |
| 84. | | Що є основною перевагою усних комунікацій? | | А) Можливість створення письмових записів  Б) Негайний зворотній зв'язок і взаємний обмін  В) Достовірність повідомлення  Г) Використання електронних засобів  Д) Відсутність перешкод у передачі повідомлень |
| 85. | | Що є головною характеристикою вертикальних комунікацій в організаціях? | | А) Вони відбуваються тільки між колегами на одному рівні  Б) Вони відбуваються вгору й униз по ієрархії організації  В) Вони відбуваються тільки між відділами  Г) Вони завжди однонаправлені  Д) Вони використовуються тільки у випадку простих завдань |
| 86. | | Який тип комунікацій сприяє координації між співробітниками на одному рівні? | | А) Вертикальні комунікації  Б) Горизонтальні комунікації  В) Централізовані комунікації  Г) Децентралізовані комунікації  Д) Односпрямовані комунікації. |
| 87. | | Яку роль відіграють горизонтальні комунікації в робочих командах? | | А) Вони сприяють ухваленню рішень щодо стратегії підприємства  Б) Вони забезпечують ефективність передачі інформації зверху вниз  В) Вони сприяють координації між підлеглими ланками та працівниками різних відділів  Г) Вони допомагають керівникам контролювати роботу підлеглих  Д) Вони використовуються для передачі інформації по спадній. |
| 88. | | Які з перерахованих є перешкодами в міжособових комунікаціях? | | А) Перешкоди, зумовлені сприйняттям  Б) Семантичні бар’єри  В) Невміння слухати  Г) Поганий зворотний зв'язок  Д) Всі відповіді правильні. |
| 89. | | Що є прикладом перешкод, зумовлених сприйняттям? | | А) Викривлення повідомлень через конфлікт між сферами компетенції  Б) Невміння правильно кодувати повідомлення  В) Відкидання інформації через невідповідність досвіду  Г) Всі відповіді правильні  Д) Правильна відповідь А, В |
| 90. | | Що характеризує семантичні бар’єри в комунікаціях? | | А) Використання символів для обміну інформацією  Б) Неправильне розуміння слів або символів, що використовуються  В) Нездатність до взаємодії через різні тлумачення слів  Г) Використання невербальних символів  Д) Правильна відповідь А, Б, В. |
| 91. | | Яка мета зовнішніх комунікацій в організації? | | А) Забезпечити ефективну взаємодію з внутрішніми стейкхолдерами  Б) Забезпечити ефективну взаємодію із зовнішніми стейкхолдерами, представленими групами та організаціями, зацікавленими в успішній роботі організації.  В) Забезпечити зв'язок між підрозділами організації  Г) Забезпечити внутрішню інформаційну прозорість  Д) Забезпечити комунікацію між співробітниками |
| 92. | | Які з наведених є основними елементами комунікаційної структури організації? | | А) Зовнішні та внутрішні комунікації  Б) Формальні та неформальні комунікації  В) Безпосередні та опосередковані комунікації  Г) Правильна відповідь А, Б, В  Д) Правильна відповідь відсутня |
| 93. | | До яких типів комунікацій належать наради та збори? | | А) Планові та некеровані  Б) Вертикальні та горизонтальні  В) Формальні та неформальні  Г) Мультикультурні та локальні  Д) Безпосередні та опосередковані |
| 94. | | Що характерно для внутрішніх комунікацій в організації? | | А) Спрямовані на зовнішнє середовище  Б) Джерело і одержувач інформації знаходяться в організації  В) Включають корпоративні сайти та видання  Г) Правильні відповіді Б, В  Д) Використовуються для комунікації з клієнтами |
| 95. | | На які види поділяються внутрішні комунікації? | | А) Вертикальні, горизонтальні, діагональні  Б) Локальні, національні, глобальні  В) Правильна відповідь А, В  Г) Правильна відповідь А, Д  Д) Висхідні та низхідні |
| 96. | | Що таке комунікаційна мережа? | | А) Система, яка включає формальні відносини в організації  Б) Певним чином збудовані комунікаційні відносини між двома і більше індивідами  В) Специфічна структура для вирішення складних завдань  Г) Канал, через який передаються інформаційні потоки  Д) Мережа формальних відносин в організації |
| 97. | | Які комунікаційні мережі підходять для простих рутинних завдань? | | А) Децентралізовані мережі  Б) Централізовані мережі  В) Горизонтальні комунікації  Г) Вертикальні комунікації  Д) Неформальні комунікації |
| 98. | | Чим відрізняються неформальні комунікації від формальних? | | А) Вони не пов'язані з офіційними каналами і структурою організації  Б) Вони засновані на ієрархічних і функціональних відносинах  В) Вони використовуються лише для вирішення складних завдань  Г) Вони впливають на швидкість прийняття рішень  Д) Вони є частиною централізованих комунікацій |
| 99. | | Який з критеріїв оцінки комунікативної структури означає здатність до швидких реакцій на отриманий сигнал? | | А) Гнучкість  Б) Чутливість  В) Життєздатність  Г) Оперативність  Д) Централізованість |
| 100. | | Який феномен в неформальних комунікаціях базується на отриманні інформації з розмов із працівниками? | | А) Діагональні комунікації  Б) Командна комунікація  В) Централізовані комунікації  Г) Мережа особистих зв’язків  Д) Прогулянкове управління |
| 101. | | Що є об’єктом дослідження комунікацій? | | А) Біологія  Б) Семіотика  В) Філософія  Г) Географія  Д) Архітектура |
| 102. | | Який процес здійснюється через обмін інформацією? | | А) Інтерпретація  Б) Спілкування  В) Аналіз  Г) Кодування  Д) Взаємодія |
| 103. | | Яка з наведених функцій не відноситься до функцій комунікації? | | А) Інформаційна  Б) Експресивна  В) Соціальна  Г) Креативна  Д) Прагматична |
| 104. | | Який з елементів комунікаційного процесу відповідає за перетворення повідомлення в символічну форму? | | А) Кодування  Б) Декодування  В) Відправник  Г) Одержувач  Д) Зворотний зв'язок |
| 105. | | Який з варіантів не є різновидом невербальних комунікацій? | | А) Міміка  Б) Інтонація  В) Письмове повідомлення  Г) Погляд  Д) Поза |
| 106. | | Хто є об’єктом комунікацій у туристській індустрії? | | А) Туристи  Б) Готелі  В) Державні органи  Г) Агенції  Д) Авіалінії |
| 107. | | Що відрізняє ділове спілкування від міжособистісного? | | А) Емоційний аспект  Б) Наявність чіткої мети та завдань  В) Відсутність формальності  Г) Використання невербальних засобів  Д) Необхідність персоналізації |
| 108. | | Що є ключовим завданням професійних комунікацій у туризмі? | | А) Забезпечення конкурентоспроможності  Б) Розвиток навичок переконання  В) Забезпечення ефективного обслуговування клієнтів  Г) Розвиток міжкультурних зв'язків  Д) Формування споживчих уподобань |
| 109. | | Яка група є основними учасниками професійних комунікацій у туризмі? | | А) Споживачі  Б) Менеджери  В) Гіди, керівники й аніматори  Г) Перекладачі  Д) Державні інспектори |
| 110. | | Який тип комунікацій в туризмі відноситься до опосередкованих? | | А) Особисте спілкування  Б) Спілкування по телефону  В) Ділова зустріч  Г) Екскурсія  Д) Лекція |
| 111. | | Що є складовою професійно-комунікативної компетентності фахівців туризму? | | А) Лише знання мов  Б) Культура спілкування  В) Технічні навички  Г) Досвід роботи в готелях  Д) Фінансова грамотність |
| 112. | | Яка компетентність є ключовою для туристичної індустрії? | | А) Фінансова  Б) Професійно-комунікативна  В) Маркетингова  Г) Економічна  Д) Соціальна |
| 113. | | Що відрізняє професійно-комунікативну компетентність фахівців? | | А) Лише професійні знання  Б) Вміння ефективно комунікувати на всіх рівнях  В) Можливість працювати з документами  Г) Володіння іноземними мовами  Д) Співпраця з державними органами |
| 114. | | Чому професійно-комунікативна компетентність важлива для конкурентоспроможності? | | А) Підвищує обсяги продажу  Б) Сприяє побудові довготривалих ділових стосунків  В) Знижує вартість послуг  Г) Оптимізує внутрішні процеси  Д) Полегшує міжнародні перевезення |
| 115. | | Що є ключовим інструментом управління професійною компетентністю у туристській індустрії? | | А) Технологічні інновації  Б) Програми навчання та тренінги  В) Маркетингові дослідження  Г) Аналіз ринку  Д) Локальні подорожі |
| 116. | | Що є кінцевим етапом комунікаційного процесу? | | А) Відправлення інформації  Б) Кодування  В) Зворотний зв’язок  Г) Декодування  Д) Спільна діяльність |
| 117. | | Яке з наступних тверджень найкраще описує ефективні комунікації? | | А) Відсутність перешкод у передаванні інформації  Б) Максимізація кількості інформації  В) Використання складних термінів  Г) Використання виключно вербальних засобів  Д) Пряма комунікація |
| 118. | | Яка з наступних характеристик не є частиною професійної компетентності фахівців туристської індустрії? | | А) Вміння управляти конфліктами  Б) Знання туристичних продуктів  В) Фінансова грамотність  Г) Вміння працювати в команді  Д) Володіння міжкультурною комунікацією |
| 119. | | Яка функція комунікації включає передачу інформації з метою досягнення практичної мети? | | А) Соціальна  Б) Інформаційна  В) Експресивна  Г) Прагматична  Д) Естетична |
| 120. | | Що визначає успіх професійних комунікацій в туристській індустрії? | | А) Правильна реклама  Б) Висока культура спілкування  В) Використання цифрових технологій  Г) Низькі ціни  Д) Кількість туристів |
| 121. | | Яка основна мета комунікацій у туристській індустрії? | | А) Формування зв'язків між компаніями  Б) Оптимізація туристичних маршрутів  В) Задоволення потреб туристів  Г) Розвиток нових видів туризму  Д) Підвищення доходів |
| 122. | | Як називається тип комунікації, що передбачає обмін інформацією між людьми через медіа? | | А) Міжособистісна  Б) Непряма  В) Вербальна  Г) Формальна  Д) Спеціалізована |
| 123. | | Що є головним елементом ділової комунікації в туризмі? | | А) Персоналізація послуг  Б) Обмін важливою інформацією  В) Продаж туристичних пакетів  Г) Розробка екскурсій  Д) Реклама туристичних напрямків |
| 124. | | Яка з наступних компетентностей є критичною для успішного гіда? | | А) Технічна грамотність  Б) Міжкультурна комунікація  В) Економічна грамотність  Г) Вміння створювати контент  Д) Вміння аналізувати ринок |
| 125. | | Яка з наведених функцій комунікації відповідає за формування та підтримку соціальних відносин? | | А) Експресивна  Б) Соціальн  В) Інформаційна  Г) Естетична  Д) Когнітивна |
| 126 | | Що є основним фактором, що впливає на якість професійної комунікації у туризмі? | | А) Вартість послуг  Б) Рівень емоційної інтелігентності  В) Місцезнаходження агентства  Г) Стаж роботи в галузі  Д) Кількість туристичних продуктів |
| 127. | | Який тип комунікацій найчастіше використовується при взаємодії туристів і гідів? | | А) Вербальні  Б) Письмові  В) Масові  Г) Непряма комунікація  Д) Формальні листування |
| 128. | | Чому невербальні комунікації важливі у професійних комунікаціях? | | А) Вони підвищують інформативність повідомлення  Б) Вони замінюють письмове мовлення  В) Вони є більш офіційними  Г) Вони не мають значного впливу  Д) Вони використовуються лише в особистих розмовах |
| 129. | | Яка головна характеристика професійної комунікативної компетентності фахівців туристської індустрії? | | А) Вміння працювати з великими обсягами даних  Б) Вміння адаптуватися до різних культур  В) Вміння планувати туристичні маршрути  Г) Вміння вирішувати фінансові питання  Д) Вміння працювати з інформаційними технологіями |
| 130. | | Що є ключовим елементом управління професійною компетентністю у туристській індустрії? | | А) Створення нових туристичних продуктів  Б) Організація ефективних тренінгів для персоналу  В) Розширення асортименту послуг  Г) Залучення нових клієнтів  Д) 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) Конфронтаційний  Б) Партнерський  В) Дружній  Г) Орієнтований на вирішення переговорного завдання  Д) 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) Інструментальний  Б) Афективний  В) Прямий  Г) Точний  Д) Вигадливий |
| 150. | | Який з наступних факторів НЕ є формою комунікативного міжкультурного розриву? | | А) Різна швидкість мови  Б) Різні мовні стилі  В) Різні культурні цінності  Г) Різні національні кухні  Д) Різні невербальні сигнали |
| 151. | | Який тип конфлікту передбачає можливість раціональних перетворень в організації? | | А) Вибуховий конфлікт  Б) Конструктивний конфлікт  В) Деструктивний конфлікт  Г) Вертикальний конфлікт  Д) Симетричний конфлікт |
| 152. | | Яка з наведених рис характеру НЕ сприяє виникненню конфліктів? | | А) Неадекватна самооцінка  Б) Прагнення домінувати  В) Консерватизм  Г) Толерантність  Д) Агресивність |
| 153. | | Який етап конфлікту характеризується відкритим зіткненням сторін? | | А) Виникнення конфліктної ситуації  Б) Виникнення інциденту  В) Криза і розрив взаємин  Г) Завершення конфлікту  Д) Усі етапи |
| 154. | | Що є важливим фактором конструктивного розв'язання конфлікту? | | А) Приховування своїх емоцій  Б) Обвинувачення іншої сторони  В) Відкрите спілкування  Г) Ігнорування проблеми  Д) Використання сили |
| 155. | | Що таке превентивне попередження конфлікту? | | А) Реакція на вже виниклий конфлікт  Б) Проактивні заходи для запобігання конфлікту  В) Спровокування конфлікту для його вирішення  Г) Ігнорування потенційних конфліктів  Д) Використання сили для припинення конфлікту |
| 156. | | Який спосіб завершення конфлікту передбачає тимчасове припинення протистояння? | | А) Вирішення конфлікту  Б) Урегулювання конфлікту  В) Загасання конфлікту  Г) Усунення конфлікту  Д) Ескалація конфлікту |
| 157. | | Що не є причиною стресу в повсякденному житті? | | А) Втрата контролю над ситуацією  Б) Постійне прагнення до досконалості  В) Відсутність проблем  Г) Незакінчені справи  Д) Страх невдачі |
| 158. | | Який метод спрямований на розвиток співробітників і покращення комунікації в колективі? | | А) Фізичні вправи  Б) Режим харчування  В) Психотерапія  Г) Медитація  Д) Лідерство і наставництво |
| 159. | | Який вид професійного стресу пов'язаний з нестачею часу та великою відповідальністю при прийнятті рішень? | | А) Емоційний стрес  Б) Комунікативний стрес  В) Інформаційний стрес  Г) Фізичний стрес  Д) Соціальний стрес |
| 160. | | Яка з наведених характеристик є проявом професійної деформації менеджера? | | А) Висока мотивація  Б) Гнучкість  В) Авторитарність  Г) Емпатія  Д) Креативність. |