**Тест для дифференцированного зачёта**

Курс \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ группа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Форма обучения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Наименование дисциплины \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Учебный год \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О. студента \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в…   
a. служебной сфере   
б. сфере общения   
в. процессе взаимодействия   
г. личном плане

2. Специфической особенностью Делового общения является…  
a. неограниченность во времени   
б. регламентированность  
в. отсутствие норм и правил   
г. разговор по душам

3. Деловой этикет включает в себя группы правил   
a. нормы, взаимодействие равных по статусу   
б. наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного   
в. требования руководителя к высшему управленческому звену   
г. приказы подчиненного для руководителя

4. Установка контакта (знакомства) в Деловом общении предполагает   
a. соблюдение нейтралитета   
б. нарушение правил этикета   
в. понимание другого человека   
г. представление себя другому человеку

5. Служебные контакты должны строиться на…   
a. партнерских началах   
б. взаимном интересе   
в. личной выгоде   
г. корыстном интересе

6. По способу обмена информацией различают Деловое общение:   
a. печатное   
б. устное деловое общение   
в. письменное   
г. приказное

7. Устные виды Делового общения разделяются на…   
a. монологические   
б. групповые   
в. письменные   
г. печатные

8. Письменные виды Делового общения – это…   
a. отчет, справка   
б. докладная, акт   
в. объяснительные записки   
г. многочисленные служебные документы

9. Переговоры - обсуждение с целью…   
a. приятного времяпрепровождения   
б. заключение соглашения по какому-либо вопросу   
в. выяснение отношений   
г. навязывания своих условий сделки

10. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в…   
a. компетентности   
б. тактичности и доброжелательности   
в. грубости и резкости   
г. конфликтности, возбудимости

11. Важным элементом Деловой беседы является умение…   
a. говорить   
б. молчать   
в. слушать   
г. критиковать

12. Для уяснения проблемы при Деловом общении целесообразно задавать вопрос открытого типа, на который требуется ответ…   
a. развернутый   
б. однозначный   
в. двусмысленный   
г. неопределенный

13. Наиболее распространенной формой Делового общения является…   
a. монолог   
б. общение группой   
в. диалоговое общение   
г. молчание

14. Наиболее распространенной формой группового обсуждения Деловых (служебных) вопросов являются…   
a. пикники   
б. совещания и собрания   
в. тренинги   
г. деловые игры

15. Главное требование культуры общения по телефону – это…   
a. краткость (лаконичность) изложения   
б. длительность общения   
в. четкость изложения   
г. жесткость в разговоре

16. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме…   
a. невербальной   
б. вербальной   
в. рефлексивной   
г. нерефлексивной

17. Деловые беседы часто проходят…   
a. на улице   
б. в формальной обстановке   
в. в общественном транспорте   
г. в неформальной обстановке

18. Деловая беседа может…   
a. предварять переговоры   
б. вредить переговорам   
в. быть их составной частью   
г. способствовать конфликтной ситуации

19. Первым этапом переговорного процесса может быть…   
a. ультиматум   
б. ознакомительная встреча (деловая беседа)   
в. обсуждение претензий   
г. встреча экспертов

20. Общаясь через переводчика, необходимо соблюдать следующие правила…  
a. сопровождать речь поговорками   
б. говорить медленно, четко формулируя мысли   
в. говорить большой объем материала   
г. учитывать реакцию партнеров

21. Овладение навыками Делового общения является необходимым для будущих деловых людей   
a. менеджеров   
б. воспитателей детского сада   
в. обходчиков путей   
г. экономистов

22. Общение всегда есть диалог   
a. одного человека с другим   
б. наедине с собой   
в. человека с машиной   
г. технических устройств

23. Профессиональное общение руководителя зависит от…   
a. характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчиненными   
б. установок и ценностей руководителя   
в. характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами   
г. все ответы верны

24. Основными объектами управляющих воздействий руководителя являются…   
a. вышестоящее руководство   
б. работники   
в. партнеры  
г. организация в целом

25. Основная задача руководителя в процессе управления людьми состоит во взаимодействии с…   
а. персоналом   
б. высшим руководством   
в. подрядчиками   
г. клиентами

26. Управленческая деятельность часто протекает на фоне действия ситуаций…  
a. противоположных   
б. конфликтных   
в. любовных   
г. нестандартных

27. Ошибка людей в конфликтных ситуациях состоит в том, что они часто неправильно воспринимают намерения, позиции, действия…  
a. собственные   
б. оппонентов   
в. тех, кто их поддерживает   
г. тех, кто поддерживает оппонентов

28. Лидерство связано с управлением по следующим направлениям:   
a. организация и коррекция деятельности работников   
б. мотивирование деятельности подчиненных   
в. обеспечение представительства группы   
г. все ответы верны

29. Выход из конфликта предполагает –  
a. эскалацию конфликта  
б. игнорирование ситуации   
в. определение причины конфликта   
г. поиск путей решения конфликта

30. Деловые беседы в области управленческой деятельности представляют собой целенаправленную коммуникацию…  
a. с заранее планируемым эффектом и результатом   
б. происходящую случайно   
в. с непланируемым заранее эффектом и результатом   
г. носящую информативный характер

31. Деловая беседа…   
a. характеризуется частым переходом от одной темы к другой   
б. направлена на достижение определенных производственных задач и проблем   
в. позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их   
г. отличается разнообразием обсуждаемых тем

32. Преимущества Деловой беседы как формы взаимной коммуникации обусловлены прежде всего…   
a. повышением компетентности руководителя за счет предложений и мнений партнера   
б. невозможностью дифференцированного подхода к учету всех факторов проблемы   
в. ощущением собственной слабости в решении проблем   
г. непониманием всех участников процесса

33. Для достижения оптимального эффекта в процессе Делового общения руководитель должен настраивать своего партнера на местное решение проблемы, учитывая, прежде всего его…  
a. авантюризм   
б. профессиональный уровень   
в. малоопытность   
г. полномочия и сферу ответственности

34. Проводя кадровую беседу, руководитель должен учитывать типичные черты характера своего собеседника, которые по-разному проявляются в отношении к:   
a. своему коллективу   
б. делу   
в. политике   
г. искусству

35. При приёме на работу в кадровой беседе оценивают претендента по:  
a. умению спорить   
б. способности к общению   
в. внешнему виду   
г. невнимательности к говорящему

36. При подготовке к собеседованию важно соблюдать правила Делового этикета:   
a. собеседование должно начаться в назначенное время   
б. проводящий беседу должен встать, поприветствовать гостя   
в. приглашенный должен опоздать на встречу   
г. секретарь не должен быть в курсе дела

37. Основные моменты собеседования при приёме на работу для руководителя таковы:   
а. заранее знакомится с заявленной анкетой   
б. использует подготовленную план-схему   
в. сомнения во время собеседования разрешает в ходе беседы   
г. все ответы верны

38. Деловая беседа при увольнении сотрудника отличается от собеседования при приёме на работу, прежде всего по:   
a. времени   
б. комфортности   
в. цели   
г. методу

39. Проблемная или дисциплинарная беседа предназначена, прежде всего, для того, чтобы…   
a. выяснить детали проблемной ситуации   
б. получить информацию для решения проблемы   
в. использовать власть для наказания виновных   
г. наложить штрафные санкции

40. В зависимости от отношений между собеседниками и ситуации, телефонные разговоры делятся на:  
a. ошибочные и безошибочные   
б. деловые и дружеские   
в. официальные и неофициальные   
г. важные и неважные