



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СК РГУТиС



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СК РГУТиС

УТВЕРЖДАЮ  
Директор филиала ФГБОУ ВО  
«РГУТиС» в г. Махачкале  
З.М. Ханбабаева  
«29» августа 2016 г.



### ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

#### Б.1.Б.6. «ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

основной образовательной программы высшего образования – программы  
прикладного бакалавриата  
по направлению подготовки 43.03.03. Гостиничное дело  
направленность (профиль) гостиничное дело  
квалификация: бакалавр

#### Разработчики:

должность	подпись	ученая степень, ученое звание, Ф.И.О.
		к.ф.и.н. Маламеев З.Л.

#### Оценочные средства рассмотрены и одобрены на заседании Совета филиала:

должность	подпись	ученая степень, ученое звание, Ф.И.О.
секретарь		к.филос.н. Курбанова А.М.

#### Оценочные средства согласованы и одобрены руководителем ООП:

должность	подпись	ученая степень, ученое звание, Ф.И.О.
доцент		к. филос.н. Курбанова А.М.



**Тестовые задания по дисциплине «Технологии делового общения»**

**1. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...**

- a. служебной сфере
- b. сфере общения
- c. процессе взаимодействия
- d. личном плане

**2. Специфической особенностью Делового общения является...**

- a. неограниченность во времени
- b. регламентированность
- c. отсутствие норм и правил
- d. разговор по душам

**3. Деловой этикет включает в себя группы правил**

- a. нормы, взаимодействие равных по статусу
- b. наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
- c. требования руководителя к высшему управленческому звену
- d. приказы подчиненного для руководителя

**4. Установка контакта (знакомства) в Деловом общении предполагает**

- a. соблюдение нейтралитета
- b. нарушение правил этикета
- c. понимание другого человека
- d. представление себя другому человеку

**5. Служебные контакты должны строиться на...**

- a. партнерских началах
- b. взаимном интересе
- c. личной выгоде
- d. корыстном интересе



**6. По способу обмена информацией различают Деловое общение:**

- a. печатное
- b. устное деловое общение
- c. письменное
- d. приказное

**7. Устные виды Делового общения разделяются на...**

- a. монологические
- b. групповые
- c. письменные
- d. печатные

**8. Письменные виды Делового общения – это...**

- a. отчет, справка
- b. докладная, акт
- c. объяснительные записки
- d. многочисленные служебные документы

**9. Переговоры - обсуждение с целью...**

- a. приятного времяпрепровождения
- b. заключение соглашения по какому-либо вопросу
- c. выяснение отношений
- d. навязывания своих условий сделки

**10. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в...**

- a. компетентности
- b. тактичности и доброжелательности
- c. грубости и резкости
- d. конфликтности, возбудимости

**11. Важным элементом Деловой беседы является умение...**

- a. говорить



- b. молчать
- c. слушать
- d. критиковать

**12. Для уяснения проблемы при Деловом общении целесообразно задавать вопрос открытого типа, на который требуется ответ...**

- a. развернутый
- b. однозначный
- c. двусмысленный
- d. неопределенный

**13. Наиболее распространенной формой Делового общения является...**

- a. монолог
- b. общение группой
- c. диалоговое общение
- d. молчание

**14. Наиболее распространенной формой группового обсуждения Деловых (служебных) вопросов являются...**

- a. пикники
- b. совещания и собрания
- c. тренинги
- d. деловые игры

**15. Главное требование культуры общения по телефону – это...**

- a. краткость (лаконичность) изложения
- b. длительность общения
- c. четкость изложения
- d. жесткость в разговоре

**16. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме...**

- a. невербальной
- b. вербальной



- c. рефлексивной
- d. нерефлексивной

**17. Деловые беседы часто проходят...**

- a. на улице
- b. в формальной обстановке
- c. в общественном транспорте
- d. в неформальной обстановке

**18. Деловая беседа может...**

- a. предварять переговоры
- b. вредить переговорам
- c. быть их составной частью
- d. способствовать конфликтной ситуации

**19. Первым этапом переговорного процесса может быть...**

- a. ультиматум
- b. ознакомительная встреча (деловая беседа)
- c. обсуждение претензий
- d. встреча экспертов

**20. Общаясь через переводчика, необходимо соблюдать следующие правила...**

- a. сопровождать речь поговорками
- b. говорить медленно, четко формулируя мысли
- c. говорить большой объем материала
- d. учитывать реакцию партнеров

**21. Овладение навыками Делового общения является необходимым для будущих деловых людей**

- a. менеджеров
- b. воспитателей детского сада
- c. обходчиков путей
- d. экономистов



**22. Общение всегда есть диалог**

- a. одного человека с другим
- b. наедине с собой
- c. человека с машиной
- d. технических устройств

**23. Профессиональное общение руководителя зависит от...**

- a. характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчиненными
- b. установок и ценностей руководителя
- c. характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами
- d. все ответы верны

**24. Основными объектами управляющих воздействий руководителя являются...**

- a. вышестоящее руководство
- b. работники
- c. партнеры
- d. организация в целом

**25. Основная задача руководителя в процессе управления людьми состоит во взаимодействии с...**

- a. персоналом
- b. высшим руководством
- c. подрядчиками
- d. клиентами

**26. Управленческая деятельность часто протекает на фоне действия ситуаций...**

- a. противоположных
- b. конфликтных
- c. любовных
- d. нестандартных



**27. Ошибка людей в конфликтных ситуациях состоит в том, что они часто неправильно воспринимают намерения, позиции, действия...**

- a. собственные
- b. оппонентов
- c. тех, кто их поддерживает
- d. тех, кто поддерживает оппонентов

**28. Лидерство связано с управлением по следующим направлениям:**

- a. организация и коррекция деятельности работников
- b. мотивирование деятельности подчиненных
- c. обеспечение представительства группы
- d. все ответы верны

**29. Выход из конфликта предполагает –**

- a. эскалацию конфликта
- b. игнорирование ситуации
- c. определение причины конфликта
- d. поиск путей решения конфликта

**30. Деловые беседы в области управленческой деятельности представляют собой целенаправленную коммуникацию...**

- a. с заранее планируемым эффектом и результатом
- b. происходящую случайно
- c. с непланируемым заранее эффектом и результатом
- d. носящую информативный характер

**31. Деловая беседа...**

- a. характеризуется частым переходом от одной темы к другой
- b. направлена на достижение определенных производственных задач и проблем
- c. позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их
- d. 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
- b. невозможностью дифференцированного подхода к учету всех факторов проблемы
- c. ощущением собственной слабости в решении проблем
- d. 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
- b. профессиональный уровень
- c. малоопытность
- d. 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
- b. делу
- c. политике
- d. искусству

**35. При приёме на работу в кадровой беседе оценивают претендента по:**

- a. умению спорить
- b. способности к общению
- c. внешнему виду
- d. невнимательности к говорящему

**36. При подготовке к собеседованию важно соблюдать правила Делового этикета:**

- a. собеседование должно начаться в назначенное время
- b. проводящий беседу должен встать, поприветствовать гостя
- c. приглашенный должен опоздать на встречу
- d. секретарь не должен быть в курсе дела



**37. Основные моменты собеседования при приёме на работу для руководителя таковы:**

- a. заранее знакомится с заявленной анкетой
- b. использует подготовленную план-схему
- c. сомнения во время собеседования разрешает в ходе беседы
- d. все ответы верны

**38. Деловая беседа при увольнении сотрудника отличается от собеседования при приёме на работу, прежде всего по:**

- a. времени
- b. комфортности
- c. цели
- d. методу

**39. Проблемная или дисциплинарная беседа предназначена, прежде всего, для того, чтобы...**

- a. выяснить детали проблемной ситуации
- b. получить информацию для решения проблемы
- c. использовать власть для наказания виновных
- d. наложить штрафные санкции

**40. В зависимости от отношений между собеседниками и ситуации, телефонные разговоры делятся на:**

- a) ошибочные и безошибочные
- b) деловые и дружеские
- c) официальные и неофициальные
- d) важные и неважные

**41. Отметьте высказывание, наиболее предпочтительное в ходе деловой беседы:**

- a) Думаю, что мы все от этого выиграем.
- b) Это чепуха.
- c) Я считаю...
- d) Это абсурдно.



**42. Отметьте высказывание, наиболее предпочтительное в ходе деловой беседы:**

- a) Опять придется возвращаться к этому вопросу.
- b) Сколько можно рассматривать этот вопрос?
- c) Я хочу Вас переубедить...
- d) Вы понимаете, что это требует дополнительного обсуждения.

**43. Какие качества недопустимы для участников деловой беседы:**

- a) Доброжелательность, уважительное отношение к другим людям.
- b) Аутентичность – умение быть естественным, не скрываясь за масками и ролями.
- c) Пассивность, неспособность устанавливать контакты, поддерживать разговор.
- d) Готовность поддержать другого человека.

**44. Какие качества недопустимы для участников деловой беседы:**

- a) Нежелание говорить и действовать напрямую, открыто.
- b) Инициативность, склонность к активной деятельности.
- c) Конкретность, отказ от общих рассуждений.
- d) Эмпатия – умение видеть мир глазами других людей, понимать другого человека.

**45. Логический барьер в деловом общении возникает, когда...**

- a) каждый из собеседников видит проблему только со своей позиции и не хочет понять точку зрения оппонента
- b) у собеседника неправильное произношение, речь невнятна, в ней много слов-паразитов
- c) собеседники используют разную лексику, разную культуру разговора, то есть «говорят на разных языках»
- d) один из собеседников не очень свободно говорит на языке, на котором ведется беседа

**46. Стилистический барьер в деловом общении возникает, когда...**

- a) не учитывается вид сообщения и коммуникативная ситуация
- b) у собеседника речь невнятна, в ней много слов-паразитов и излишних пауз
- c) один из собеседников плохо говорит на языке, на котором ведется беседа
- d) собеседники используют разную лексику, разную культуру разговора, имеют социальные, профессиональные различия



**47. Смысловой (семантический) барьер в деловом общении возникает, когда...**

- a) собеседники используют разную лексику, разную культуру разговора, то есть «говорят на разных языках», имеют социальные, профессиональные различия
- b) не учитывается вид сообщения и коммуникативная ситуация
- c) у собеседника неправильное произношение, речь невнятна, в ней много слов-паразитов
- d) каждый из собеседников видит проблему только со своей позиции и не хочет понять точку зрения оппонента

**48. Языковой барьер в деловом общении возникает, когда...**

- a) один из собеседников не очень свободно говорит на языке, на котором ведется беседа
- b) у собеседника неправильное произношение, речь невнятна, в ней много слов-паразитов и излишних пауз
- c) не учитывается вид сообщения и коммуникативная ситуация
- d) каждый из собеседников видит проблему только со своей позиции и не хочет понять точку зрения оппонента

**49. Фонетический барьер в деловом общении возникает, когда...**

- a) у собеседника неправильное произношение, речь невнятна, в ней много слов-паразитов и излишних пауз
- b) один из собеседников плохо говорит на языке, на котором ведется беседа
- c) не учитывается вид сообщения и коммуникативная ситуация
- d) собеседники используют разную лексику, разную культуру разговора, то есть «говорят на разных языках»

**50. Какие вопросы не принято задавать в ходе собеседования:**

- a) Какое у Вас вероисповедание?
- b) Какой у Вас опыт работы?
- c) Каковы Ваши главные сильные стороны?
- d) Каковы Ваши интересы вне работы?



**51. Какие фразы не рекомендуется использовать при собеседовании:**

- a) Мне только 20 лет...
- b) Мне 20 лет, я самостоятельный и серьезный человек.
- c) Я уверен, что у меня достаточно сил для дальнейшей учебы.
- d) Мне нравится работать с новыми программами.

**52. Какие фразы не рекомендуется использовать при собеседовании:**

- a) У меня, к сожалению, нет опыта работы.
- b) Мне нравится работать с новыми программами.
- c) Я хочу и умею учиться.
- d) Я уверен, что у меня достаточно сил для дальнейшей учебы и профессионального роста.

**53. При проведении интервью используют различные типы вопросов. К какому типу относится вопрос «Вы полагаете, что сможете сделать эту работу?»**

- a) контрольный вопрос
- b) закрытый вопрос
- c) наводящий вопрос
- d) открытый вопрос

**54. При проведении интервью используют различные типы вопросов. К какому типу относится вопрос «Почему Вы думаете, что справитесь с этой работой?»**

- a) открытый вопрос
- b) контрольный вопрос
- c) косвенный вопрос
- d) закрытый вопрос

**55. При проведении интервью используют различные типы вопросов. К какому типу относится вопрос «Некоторые полагают, что... По Вашему мнению это справедливо?»**

- a) наводящий вопрос
- b) косвенный вопрос
- c) закрытый вопрос



d) открытый вопрос

**56. При проведении интервью используют различные типы вопросов. К какому типу относится вопрос «Для этой работы нужна аккуратность. А Вы аккуратны?»**

- a) закрытый вопрос
- b) прямой вопрос
- c) открытый вопрос
- d) наводящий вопрос

**57. Укажите цель закрытого вопроса:**

- a) проверить искренность и правдивость
- b) получить дополнительные сведения
- c) ускорить получение соответствующей информации
- d) выяснить, слушаете ли вы внимательно

**58. Укажите цель прямого вопроса:**

- a) получить однозначный ответ, одинаково понимаемый собеседниками
- b) подсказать ожидаемый ответ
- c) способствует созданию напряженной атмосферы
- d) получить дополнительные сведения

**59. Укажите цель контрольного вопроса:**

- a) проверить правдивость и искренность
- b) подсказать ожидаемый ответ
- c) выяснить, умеете ли вы следить за ходом беседы, понимаете ли о чем идет речь
- d) обострить ситуацию

**60. Какова цель провокационного ответа?**

- a) Намеренно спровоцировать высказывания на определенную тему
- b) подсказать ожидаемый ответ
- c) выяснить, слушаете ли вы внимательно
- d) ускорить получение соответствующей информации



**61. Определите стиль и тип речи.**

К моменту нашего рождения (вопреки расхожим постулатам XX века о том, что мы появляемся на свет с девственно чистым умом, а наши родители, учителя и среда диктуют нам наши предпочтения и выбор) мозг уже загружен, будто компьютер, набором как базовых, так и вспомогательных программ. Базовая матрица человеческого ума и тела – женская. То есть мы все начинаем свою жизнь девочками. И только в 6-8 недель после зачатия бесполой эмбрион начинает превращаться в девочку или мальчика. Здесь все зависит от количества половых гормонов – женского эстрогена и мужского тестостерона. Но время от времени случается так, что женский эмбрион в этот момент получает значительную дозу мужских гормонов, в результате чего рождается девочка с мужским складом ума. И наоборот.

Считается, что от 80 до 85 процентов мужчин имеют мужской склад ума. Оставшиеся 15-20 процентов мужчин обладают в той или иной степени феминизированным умом. Среди девочек и женщин – 90 процентов с мозгом, запрограммированным на женское поведение. А 10 процентов имеют мозг, ориентированный на мужской стиль поведения.

- a) научно-популярный стиль; описание
- b) разговорный стиль; повествование и описание
- c) официально-деловой стиль; рассуждение
- d) художественный стиль; описание

**62. Определите стиль и тип речи.**

Гений, любил говорить Эдисон, это один процент вдохновения и девяносто девять процентов пота. Почти в каждом человеке заложены потенциально неограниченные умственные способности. По мнению физиологов, при современных методах воспитания используется не более одной десятой возможностей мозга как мыслительного органа. При этом люди настолько различны, настолько индивидуальны, что каждый из нас в чем-то выдающаяся, неповторимая личность. К сожалению, далеко не всегда личность находит свое призвание. Интеллект, как и любое другое свойство человека, формируется под воздействием человеческих факторов и факторов окружающей среды. Однако здесь возникает главный вопрос: в какой степени интеллектуальные способности обусловлены наследственностью, а в какой окружающей средой? То, что ум – врожденное качество,



убедительно подтверждается такими наблюдениями. Приемные дети были усыновлены при рождении и никогда не видели родных матерей. Когда они стали взрослыми, были измерены их «коэффициенты интеллектуальности», которые затем сравнили с «коэффициентами» их биологических и приемных родителей. Оказалось, что умственные способности приемыша соответствуют умственным способностям тех, кто его родил. Учеными сделан вывод, что приблизительно на восемьдесят процентов умственное развитие обусловлено генетическими причинами и только на двадцать – окружающей средой. А зависит ли этот «коэффициент интеллектуальности» от пола человека? Исследования показали, что мужчины и женщины обладают примерно одинаковым уровнем умственного развития, хотя есть и некоторые различия. Мужчины, как правило, лучше справляются с цифровыми и пространственными задачами, женщины же лучше решают словесные задачи и тексты на запоминание.

- a) научно-популярный стиль; повествование и рассуждение
- b) художественный стиль; рассуждение
- c) разговорный стиль; описание
- d) официально-деловой стиль; повествование

**63. Определите стиль и тип речи.**

Еще в 90-х годах при помощи магнитно-резонансных исследований было установлено, что мозг мужчин и женщин функционирует по-разному.

Правая и левая стороны мозга соединены пучком нервов, который называют «мозолистое тело». Представьте, что у вас на плечах два компьютера, соединенных кабелем. Этот кабель и есть «мозолистое тело». Он позволяет одной стороне мозга общаться с другой и дает возможность двум полушариям обмениваться информацией. У женщин «мозолистое тело» больше, чем у мужчин, и женщина имеет на 30% больше соединений между правой и левой сторонами. Так научно доказано, что, работая над одной и той же задачей, мужчины и женщины используют разные полушария. Результатом большого количества соединений является способность женщин вести несколько не связанных друг с другом дел и более беглая речь.

Поскольку женщины используют во всякой деятельности обе стороны мозга, многие из них путают правую и левую стороны. Около 50% женщин не могут мгновенно сказать,



какая рука правая, а какая левая, определяют это по кольцу или другой примете.

Мужчины оперируют какой-то одной стороной мозга и поэтому безошибочно определяют стороны.

- a) научно-популярный стиль; повествование и описание
- b) официально-деловой стиль; рассуждение
- c) художественный стиль; описание
- d) разговорный стиль; повествование и описание

**64. Определите стиль и тип речи.**

Узуальные нормы – это, как представляется, наиболее изменчивый аспект функционирования языковой системы. Так при сравнении современного русского языка с языком пушкинской эпохи становится очевидным, что в то время, как инвентарь грамматических форм остался практически неизменным, нормы словоупотребления претерпели весьма существенные изменения. Описанию некоторых узуальных сдвигов в употреблении слов, связанных с нормами лексической сочетаемости, посвящено это исследование.

- a) научный стиль; описание
- b) художественный стиль; описание
- c) публицистический стиль; рассуждение
- d) официально-деловой стиль; повествование

**65. Определите стиль и тип речи.**

Волшебная осень парков. Тихо. Чуть-чуть сыровато. Листья нехотя отрываются и словно повисают на невидимых паутинках. Долго-долго падают кленовые листья. Как они хороши! Хотелось сказать садовнику, чтобы не подметал. Пусть бы ходили люди по золотому ковру.

Как же снять? Как поймать это дыхание осени? Кажется, листья падают не беззвучно.

Кажется, полет сопровождает какая-то музыка. Бом-бом. Один лист, другой, третий.

Стройная музыка в парке. Один ли я ее слышу?

Нет. Вот девочка подняла голову, блестящими глазами провожает листья. Рядом женщина



под зонтиком. Книга. Но она не читает. Она слушает золотой хоровод. Вспоминаю.

Скорее, скорее снимать. Поймать хоть отрывок музыки листопада.

(По В. Пескову)

- a) художественный стиль; описание
- b) разговорный стиль; повествование
- c) публицистический стиль; рассуждение
- d) научно-популярный стиль; описание

**66. Этика делового общения основывается на знаниях:**

- a) социологии;
- b) психологии;
- c) менеджмента;
- d) логики;
- g) всех перечисленных дисциплин.

**67. Что такое общение?**

- a) разговор двух и более людей;
- b) спор;
- c) взаимодействие субъекта и объекта;
- d) взаимодействие людей с целью обмена информацией;
- g) совместный отдых.

**68. Какова основная задача делового общения?**

- a) продуктивное сотрудничество;
- b) строгое регулирование иерархического соположения управляющего и управляемого;
- c) налаживание межличностных контактов;
- d) поиски «нужных» людей для решения производственных вопросов;
- g) поиски «нужных» людей для решения личных и производственных вопросов.

**69. К вербальным средствам общения относятся:**

- a) жесты;
- b) позы;



- c) устная и письменная речь;
- d) интонации голоса.
- g) мимика

**70. Чье восприятие образа другого человека более объективно?**

- a) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
- b) эмоциональной женщины;
- c) человека авторитарного типа;
- d) конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
- g) человека с низкой самооценкой.

**71. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:**

- a) речи;
- b) мимики, жестов, позы;
- c) тона голоса и его интонаций;
- d) тактильно-мышечных форм;
- g) вербальных и невербальных средств общения.

**72. Продолжите фразу: «Внешнее проявление твердости - ...»:**

- a) привычка морщить нос, втянутый подбородок;
- b) высоко поднятые плечи, неясное и нечеткое произношение;
- c) прямой открытый взгляд, шаркающая походка;
- d) откинутаая назад голова, манера стоять, широко расставив ноги;
- g) богатая, доброжелательная мимика, прямой открытый взгляд.

**73. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?**

- a) очки с затемненными стеклами;
- b) располагающий взгляд;
- c) приветливость;
- d) доброжелательная улыбка;
- g) строгий деловой костюм.



**74. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?**

- a) жесты-иллюстраторы;
- b) жесты-регуляторы;
- c) жесты-адаптеры;
- d) жесты-символы;
- g) жесты-информаторы.

**75. Для чего употребляются жесты-иллюстраторы?**

- a) для пояснения сказанного словами;
- b) для указания на окончание беседы;
- c) для сопровождения наших чувств и эмоций;
- d) чтобы показать различие в национальной и культурной традициях;
- g) обратить внимание на индивидуальные особенности человека.

**76. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?**

- a) приветствие рукопожатие;
- b) частые кивки головой - для ускорения беседы;
- c) медленные кивки головой - выказывают заинтересованность в беседе;
- d) приподнятый вверх указательный палец - желание прервать беседу на данном месте или возразить;
- g) американский символ «ОК», означающий «всё хорошо».

**77. В перечисленных вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров?**

- a) в ситуациях стресса;
- b) в затруднительных ситуациях;
- c) для пояснения сказанного;
- d) служат признаком переживаний;
- g) признак волнения.



**78. Найдите правильный вариант завершения утверждения «дистанция, на которой разговаривают собеседники ...»)»**

- a) очень символична и зависит от многих факторов;
- b) вообще не имеет значения;
- c) зависит только от национальных особенностей;
- d) зависит только от взаимоотношений собеседников
- g) зависит только от пола собеседников.

**79. Какой должна быть дистанция в деловом общении, по мнению американцев?**

- a) 90 см;
- b) 25 см;
- c) 1 м 20 см;
- d) 15 см.
- g) не имеет значения.

**80. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?**

- a) увеличение дистанции слушающим собеседником;
- b) очень широкая улыбка;
- c) постоянное сокращение дистанции во время разговора;
- d) заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
- g) частый отвод взгляда в сторону.

**81. Равноправие участников деловой встречи, свободный обмен мнениями и взгляда подразумевает беседа:**

- a) за "Г" - образным столом;
- b) за круглым столом;
- c) за прямоугольным столом;
- d) за журнальным столиком;
- g) за любым из перечисленных.

**82. Какой принцип делового этикета ограничен климатическими условиями?**



- a) этичность;
- b) свобода;
- c) удобство;
- d) экономичность;
- g) эффективность.

**83. Что не является проявлением хороших манер?**

- a) Скромность;
- b) Сдержанность;
- c) Тактичность;
- d) Громкая речь;
- g) Умение контролировать свои поступки.

**84. Весьма привлекательные в деловом мире черты:**

- a) надежность, фундаментальность, стабильность;
- b) бесцеремонность, расхлябанность;
- c) невнимание к окружающим, невоспитанность;
- d) конфликтность;
- g) подхалимство.

**85. К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?**

- a) деловому;
- b) общегражданскому;
- c) воинскому;
- d) дипломатическому;
- g) придворному.

**86. Какое приветствие подчеркивает ваше уважение и добрые чувства к человеку?**

- a) "Здравствуйте";
- b) поклон, взмах руки;
- c) "Здравствуйте, Иван Александрович!", тепло улыбнуться;
- d) кивок головой;



g) "Эй, привет!".

**87. Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель:**

- a) не здоровается ни с кем;
- b) первым здоровается со всеми;
- c) первыми здороваются подчиненные, а начальник обменивается со всеми рукопожатиями;
- d) здоровается первым, сотрудники отвечают, вставая;
- g) сотрудники здороваются и подают руку первыми.

**88. Посетитель, входя в кабинет в учреждении:**

- a) не должен стучать в дверь;
- b) должен постучать в дверь, и не дожидаясь разрешения, войти;
- c) должен постучать в дверь и подождать разрешения войти;
- d) должен постучать и подождать, когда хозяин кабинета выйдет и пригласит его войти;
- g) не должен стучать в дверь, а ждать, когда кто-нибудь выйдет и пригласит его в кабинет.

**89. Деловой этикет в ряде случаев отдает преимущество женщине. Какая из указанных ситуаций некорректна?**

- a) Женщина первая протягивает руку для рукопожатия;
- b) Женщину представляют мужчине, а не наоборот;
- c) В служебном автомобиле женщина занимает более почетное место и первой садится в автомобиль;
- d) В служебном помещении женщина вправе принять помощь мужчины при необходимости передвинуть или перенести мебель или какое-либо тяжелое оборудование;
- g) Мужчина уступает женщине дорогу.

**90. Согласно общим правилам вежливости, первым приветствует (найдите ошибку в утверждении):**

- a) мужчина - женщину;
- b) вышестоящий по должности первым приветствует нижестоящего;
- c) секретарь (женщина) руководителя (мужчину);
- d) опаздывающий - ожидающего;



g) входящий - находящихся в помещении.

**91. Согласно деловому этикету представляют (найдите ошибку в утверждении):**

- a) мужчину - женщине;
- b) младшего по возрасту - старшему по возрасту;
- c) имеющего более низкий должностной статус - имеющему более высокий должностной статус;
- d) одного сотрудника - группе сотрудников;
- g) женатого - холостому.

**92. В типовой визитной карточке сотрудника не указывается:**

- a) Фамилия, имя;
- b) Должность сотрудника;
- c) Служебный телефон;
- d) Название фирмы;
- g) Домашний адрес сотрудника.

**93. Визитная карточка фирмы не содержит:**

- a) Полное официальное название фирмы;
- b) Почтовый адрес;
- c) Адрес в Интернете;
- d) Телефоны секретариата;
- g) Банковские реквизиты.

**94. Надписи в виде кратких символов на визитной карточке принято делать:**

- a) в правом нижнем углу;
- b) в левом нижнем углу;
- c) в правом верхнем углу;
- d) в левом верхнем углу;
- g) посередине.

**95. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:**

- a) отвечая на звонок, представьтесь;



- b) убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
- c) в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;
- d) отвечать на все звонки;
- g) не давайте выход отрицательным эмоциям.

**96. Какое из приведенных выражений следует употребить в телефонном разговоре?**

- a) «я не знаю»;
- b) «Вы должны...»;
- c) «Подождите секундочку, я скоро вернусь»;
- d) «Хороший вопрос... Разрешите, я уточню это для вас»;
- g) «Это не моя ошибка».

**97. Если вам звонит рассерженный чем-то человек, ваши действия:**

- a) положите трубку;
- b) сразу прервете собеседника и укажете ему на тон разговора;
- c) выслушаете его до конца;
- c) прервете в подходящем месте вопросом типа: «Чем я могу Вам помочь?»;
- g) накричите на него в ответ.

**98. Что мешает устранить разногласия с оппонентом?**

- a) то, что вы не впадаете в бешенство;
- b) задаете много вопросов;
- c) слушаете его;
- d) не позволяете собеседнику высказаться первым;
- g) избегаете личных оскорблений.

**100. Каких рекомендаций не следует придерживаться для сохранения конфиденциальности информации?**

- a) проявлять разумную осторожность в разговорах с потенциальными партнерами или клиентами;
- b) знать, кто и к какой информации или оборудованию имеет доступ;
- c) если водитель фирмы вдруг заинтересовался конфиденциальным документом, следует твердо и тактично пресечь эту попытку;



- d) надо быть внимательным к предметам, которые "забывают" посетители приемной;
- g) оставлять ненадолго посетителей в приемной одних.

**101. Какое из правил этикета, указанных ниже, предъявляемых к оформлению приглашений на деловые совещания, содержит ошибку?**

- a) украшательские элементы текста уместны;
- b) подписывает приглашение руководитель;
- c) в тексте приглашения следует указать продолжительность совещания;
- d) если участник совещания является докладчиком, то это необходимо указать в тексте приглашения;
- g) текст приглашения включает: название организации, характер совещания, место его проведения.

**102. В назначенное время заранее приглашенных посетителей должен встретить:**

- a) секретарь у входа в кабинет руководителя;
- b) руководитель в своем кабинете;
- c) секретарь и руководитель встречают на рабочих местах;
- d) встречает секретарь в назначенное время в вестибюле;
- g) руководитель у входа в учреждение.

**103. Какой напиток не подается к столу на деловых приемах?**

- a) коньяк;
- b) аперитив;
- c) красное вино;
- d) белое вино;
- g) пиво.

**104. Какие подарки можно дарить деловым партнерам?**

- a) галстуки;
- b) рубашки;
- c) книги и альбомы репродукций;
- d) развесные конфеты;
- g) часы.



**105. С какой целью не следует проводить презентации?**

- a) Завязать новые деловые связи;
- b) Укрепить старые партнерские отношения;
- c) Познакомиться с новой информацией;
- d) Встретиться с единомышленниками;
- d) Покритиковать конкурентов.