

федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
**Первый Московский государственный медицинский университет им. И.М.
Сеченова** Министерства здравоохранения Российской Федерации
(Сеченовский Университет)

Институт социальных наук
Кафедра экономики и менеджмента

**Методические материалы по дисциплине:
Деловые коммуникации**

Источник (отправитель) как базовый элемент коммуникационного процесса представляет собой:

- A) субъект, имеющий информацию и отправляющий её в виде сообщения
- B) предмет коммуникации, передаваемая информация, закодированная определенным образом
- C) совокупность средств, механизмов и форм связи между субъектами коммуникации, с помощью которых передаётся сообщение
- D) субъект коммуникации, которому предназначено сообщение, который его интерпретирует и реагирует на него
- E) способность кого-либо или чего-либо к осуществлению коммуникации

ANSWER: A

Сообщение как базовый элемент коммуникационного процесса представляет собой:

- A) субъект, имеющий информацию и отправляющий её в виде сообщения
- B) предмет коммуникации, передаваемая информация, закодированная определенным образом
- C) совокупность средств, механизмов и форм связи между субъектами коммуникации, с помощью которых передаётся сообщение
- D) субъект коммуникации, которому предназначено сообщение, который его интерпретирует и реагирует на него
- E) способность кого-либо или чего-либо к осуществлению коммуникации

ANSWER: B

Вызвать у делового партнера определенные чувства и сформировать ценностные ориентации и установки; убедить в правомерности стратегий взаимодействия; сделать своим единомышленником –это является целью:

- A) познавательной коммуникации
- B) экспрессивной коммуникации
- C) убеждающей коммуникации
- D) ритуальной коммуникации
- E) суггестивной коммуникации

ANSWER: C

Лекции и семинары, доклады и сообщения, беседы и консультации, отчеты, а также письменные работы, позволяющие оценить степень усвоения теории вопроса, просмотр обучающих программ - это коммуникативные формы:

- A) убеждающей коммуникации
- B) познавательной коммуникации
- C) суггестивной коммуникации

D) ритуальной коммуникации

ANSWER: B

Канал коммуникации как базовый элемент коммуникационного процесса представляет собой:

- A) субъект, имеющий информацию и отправляющий её в виде сообщения
- B) предмет коммуникации, передаваемая информация, закодированная определенным образом
- C) совокупность средств, механизмов и форм связи между субъектами коммуникации, с помощью которых передаётся сообщение
- D) субъект коммуникации, которому предназначено сообщение, который его интерпретирует и реагирует на него
- E) способность кого-либо или чего-либо к осуществлению коммуникации

ANSWER: C

Оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения – это цель:

- A) познавательной коммуникации
- B) экспрессивной коммуникации
- C) убеждающей коммуникации
- D) ритуальной коммуникации
- E) суггестивной коммуникации

ANSWER: E

Информационным критерием эффективности межличностной коммуникации является:

- A) удовлетворенность партнеров по коммуникации
- B) доброжелательная атмосфера общения
- C) желание сторон продолжать коммуникации
- D) близость смысла принятого сообщения к смыслу посланного сообщения
- E) обеспечение организации необходимой информацией

ANSWER: D

Закрепить и поддерживать конвенциональные отношения в деловом мире; сохранять ритуальные традиции фирмы, предприятия, создавать новые – это цель:

- A) познавательной коммуникации
- B) экспрессивной коммуникации
- C) убеждающей коммуникации
- D) ритуальной коммуникации

Е) суггестивной коммуникации

ANSWER: D

Ведение переговоров без достаточно четкого представления о своей наилучшей альтернативе

- A) требует следовать методу принципиального ведения переговоров
- B) позволяет более гибко вести переговоры
- C) требует больших затрат времени на переговоры
- D) обеспечивает заключение самого выгодного соглашения
- E) связано с риском заключения не самого выгодного из возможных соглашений

ANSWER: E

Что из перечисленного НЕ относится к типовой структуре делового электронного письма:

- A) фирменный пронумерованный бланк
- B) приветствие
- C) прощание
- D) шапка, выполненная в соответствии с корпоративным стилем
- E) ссылка на сайт компании

ANSWER: A

Регламентированность делового общения – это...

- A) умение общаться в строго определенное время
- B) подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, профессиональными этическими принципами
- C) умение общаться с людьми вне зависимости от их пола, возраста
- D) знание правил речи
- E) владение навыками ведения переговоров

ANSWER: B

Вербальное общение осуществляется при помощи

- A) жестов
- B) мимики
- C) позы
- D) слов
- E) взгляда

ANSWER: D

Психологическим приемом вступления в деловой контакт является

- A) установление зрительного контакта
- B) установление тактильного контакта
- C) установление телесного контакта
- D) установление обонятельного контакта
- E) установление слухового контакта

ANSWER: A

Вступление, изложение, доказательство и заключение — это четыре основных ...

- A) части деловых переговоров
- B) этапа совещания
- C) части выступления
- D) пункта делового письма
- E) элемента деловой беседы

ANSWER: C

Главными требованиями к деловому телефонному общению являются:

- A) краткость и содержательность
- B) отсутствие повторов
- C) логичность
- D) высокий тембр голоса
- E) достаточная громкость голоса

ANSWER: A

За счет невербальных средств общения осуществляется _____ коммуникаций

- A) от 90% до 100%
- B) от 60% до 80%
- C) от 10% до 20%
- D) от 20% до 30%
- E) 50%

ANSWER: B

Модель коммуникационного процесса

- A) Коммуникатор – Сообщение - Канал – Аудитория - Обратная связь
- B) Коммуникатор – Канал – Аудитория - Обратная связь
- C) Сообщение - Канал – Аудитория - Коммуникатор

D) Коммутатор – Сообщение - Аудитория -Канал - Обратная связь

E) Коммуникатор – Реципиент - Канал – Аудитория -Обратная связь

ANSWER: A

Коммуникативный поток, от более низкого к более высокому уровню, использующийся для обратной связи подчиненных с руководителем с целью информирования о результатах работы и текущих проблемах, называется:

A) горизонтальный

B) поперечный

C) диагональный

D) нисходящий

E) восходящий

ANSWER: E

Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече деловых партнеров?

A) доброжелательная улыбка

B) располагающий взгляд

C) очки с затемненными стеклами

D) строгий деловой костюм

E) готовность вести записи

ANSWER: C

Какое из перечисленных требований к качеству информации НЕ является основным?

A) достоверность

B) своевременность

C) понятность

D) форма подачи информации

E) адресность

ANSWER: D

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

A) тона голоса, тембра

B) всего перечисленного в равной степени

C) мимики, жестов, позы

D) его слов

Е) его одежды

ANSWER: С

Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин в деловой среде:

А) отличаются размером

В) отличаются цветовой гаммой

С) нет отличий

Д) отличаются за счет «украшательств»

Е) отличаются качеством бумаги

ANSWER: С

Доказано, что человек не может сознанием воспринимать смысл предложений, которые состоят более чем из

А) 13 слов

В) 5 слов

С) 18 слов

Д) 20 слов

Е) 10 слов

ANSWER: А

Язык невербального общения зависит от:

А) степени вовлеченности сотрудников в процесс

В) зависит от типа культуры, к которому принадлежит нация

С) эмоций человека

Д) руководителя и его настроения

ANSWER: В

Планируя программу переговоров, какую последовательность Вы предложите?

А) Встреча – размещение – переговоры – отдых

В) Встреча – переговоры – размещение – отдых

С) Встреча – размещение – отдых – переговоры

Д) Встреча – отдых – переговоры – размещение

Е) Встреча – размещение - переговоры

ANSWER: С

Что из перечисленного НЕ относится к виду речи?

А) говорение

- В) слушание
- С) письмо
- Д) чтение
- Е) обдумывание

ANSWER: E

Культурологический подход к понятию «коммуникация» характеризует ее как:

- А) функцию управления, как передачу распоряжений и объяснение совершаемых процедур и операций
- В) систему взаимодействующих элементов, обеспечивающих функционирование организации
- С) способ выражения организационной культуры
- Д) фактор развития человеческого потенциала
- Е) образ мыслей, чувств, эмоций между индивидами в процессе межличностного общения

ANSWER: C

Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

- А) за круглым столом
- В) за квадратным столом
- С) за журнальным столиком
- Д) вид и размер стола не имеет значения
- Е) за “Т” – образным столом

ANSWER: A

Гуманистический подход к понятию «коммуникация» характеризует ее как:

- А) функцию управления, как передачу распоряжений и объяснение совершаемых процедур и операций
- В) систему взаимодействующих элементов, обеспечивающих функционирование организации
- С) способ выражения организационной культуры
- Д) фактор развития человеческого потенциала
- Е) образ мыслей, чувств, эмоций между индивидами в процессе межличностного общения

ANSWER: D

Способность кого-либо к осуществлению коммуникации называется:

- А) коммуникабельность
- В) коммуниция

- С) концентрация
- Д) координация
- Е) комбинаторность

ANSWER: А

В зависимости от числа участников (субъектов коммуникации), коммуникационные технологии могут быть:

- А) индивидуальными, публичными, массовыми
- В) общими и частными
- С) деловыми и неделовыми
- Д) публичными и личными
- Е) массовыми, межкультурными, деловыми

ANSWER: А

Коммуникационный процесс представляет собой

- А) продолжительное взаимодействие субъектов коммуникации
- В) продолжительное взаимодействие персонала организации
- С) непродолжительное взаимодействие субъектов коммуникации
- Д) продолжительное взаимодействие субъектов информации
- Е) продолжительное общение субъектов коммуникации

ANSWER: А

Управленческий подход к понятию «коммуникация» характеризует ее как:

- А) функцию управления, как передачу распоряжений и объяснение совершаемых процедур и операций
- В) систему взаимодействующих элементов, обеспечивающих функционирование организации
- С) способ выражения организационной культуры
- Д) фактор развития человеческого потенциала
- Е) образ мыслей, чувств, эмоций между индивидами в процессе межличностного общения

ANSWER: А

Системный подход к понятию «коммуникация» характеризует ее как:

- А) функцию управления, как передачу распоряжений и объяснение совершаемых процедур и операций
- В) систему взаимодействующих элементов, обеспечивающих функционирование организации

- С) способ выражения организационной культуры
- Д) фактор развития человеческого потенциала
- Е) образ мыслей, чувств, эмоций между индивидами в процессе межличностного общения

ANSWER: В

Цель формального приема в начале переговоров:

- А) соблюсти формальности делового этикета
- В) ввести партнеров в "курс дела"
- С) высказать точку зрения своей стороны
- Д) выслушать точку зрения партнеров
- Е) создать атмосферу взаимопонимания

ANSWER: Е

Прямое общение – это общение,,,

- А) осуществляемое с помощью естественных органов, данных живому существу: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.д.
- В) связанное с использованием специальных средств и орудий
- С) предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения
- Д) осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди
- Е) представляющее собой обмен действиями, операциями, умениями, навыками

ANSWER: С

Коммуникативная сторона общения:

- А) стремление избежать конфронтации
- В) взаимопонимание участников общения
- С) обмен информацией между людьми
- Д) организация взаимодействия между людьми
- Е) удовлетворение интересов, прибыль

ANSWER: С

Беседы, митинги, пресс-конференции, брифинги, дебаты, реклама, собрания, консультации, тренинг - это коммуникативные формы...

- А) суггестивной коммуникации
- В) ритуальной коммуникацией
- С) познавательной коммуникацией
- Д) убеждающей коммуникацией

Е) представляющее собой обмен действиями, операциями, умениями, навыками

ANSWER: A

Опосредованное общение – это общение,,,

А) осуществляемое с помощью естественных органов, данных живому существу: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.д.

В) связанное с использованием специальных средств и орудий

С) предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте обще

Д) осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди

Е) представляющее собой обмен действиями, операциями, умениями, навыками

ANSWER: B

Реципиент (получатель) как базовый элемент коммуникационного процесса представляет собой:

А) субъект, имеющий информацию и отправляющий её в виде сообщения

В) предмет коммуникации, передаваемая информация, закодированная определенным образом

С) совокупность средств, механизмов и форм связи между субъектами коммуникации, с помощью которых передаётся сообщение

Д) субъект коммуникации, которому предназначено сообщение, который его интерпретирует и реагирует на него

Е) способность кого-либо или чего-либо к осуществлению коммуникации

ANSWER: D

Косвенное общение – это общение,,,

А) осуществляемое с помощью естественных органов, данных живому существу: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.д.

В) связанное с использованием специальных средств и орудий

С) предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте обще

Д) осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди

Е) представляющее собой обмен действиями, операциями, умениями, навыками

ANSWER: D

Способ открытого коллективного обсуждения проблем — это деловые ...

А) совещания

В) встречи

С) выступления

D) беседы

ANSWER: A

Термин «коммуникация» употребляется в деловой среде как:

A) специфическая форма взаимодействия людей в трудовой деятельности

B) хозяйственное сооружение

C) транспортная инфраструктура

D) сети подземного хозяйства

E) путь сообщения, связь одного места с другим

ANSWER: A

Взаимное общение работников, совместный поиск, контроль и координирование, поддержание деловых контактов, стимулирование — это _____ деловой беседы

A) функции

B) залог

C) направление

D) структура

E) сущность

ANSWER: A

Устные виды делового общения разделяются на:

A) художественные и научные

B) литературные и бытовые

C) групповые и массовые

D) печатные и рукописные

E) монологические и диалогические

ANSWER: E

Основным средством согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон является/являются:

A) деловой ужин

B) деловая переписка

C) деловые переговоры

D) деловой этикет

E) деловая конференция

ANSWER: C

Укажите, что НЕ относится к понятию невербальные средства информации, которые, как известно, необходимы при деловом общении:

- A) жесты
- B) мимика
- C) поза
- D) тембр речи
- E) взгляд

ANSWER: D

Культура профессиональной речи включает все перечисленное, кроме:

- A) владения терминологией данной специальности
- B) умения строить выступление на профессиональную тему
- C) умения организовать профессиональный диалог и управлять им
- D) умения общаться с неспециалистами по вопросам профессиональной деятельности
- E) умения разрешать конфликты

ANSWER: E

К характеристикам речевого поведения НЕ относится:

- A) громкость голоса
- B) окраска звучания голоса
- C) тембр
- D) певучесть голоса
- E) качество голоса

ANSWER: D

Брифинг это ...

- A) обсуждение вопросов организации производства, управления фирмой, маркетинговой деятельности, проводимое первым лицом или заменяющим его специалистом
- B) представление своих способностей, своего продукта или своей компании партнерам, заказчикам, инвесторам или потребителям с целью добиться от них нужного решения (действия)
- C) эксклюзивное изложение информации с правом ее публикации, с раскрытием ее источника или без
- D) краткая встреча официальных лиц, представителей коммерческих или других структур с работниками СМИ, на которой излагается позиция по определенному вопросу
- E) установление контакта с собеседником, привлечение его внимания к предмету беседы и пробуждение интереса

ANSWER: D

Целью пресс-конференции как формы делового общения является:

- A) обсуждение какого-либо проекта фирмы или организации
- B) оказать воздействие на общественное мнение
- C) межличностное речевое общение, предполагающее обмен взглядами, точками зрения, мнениями, информацией, направленное на решение той или иной проблемы
- D) обсуждение с целью заключения согласия между кем-либо по какому-либо вопросу
- E) ознакомить общественность с точкой зрения предприятия или организации на какую-либо социально значимую проблему

ANSWER: E

Когда был введен в понятийно-категориальный аппарат научной литературы термин «коммуникация»

- A) в начале XXI века
- B) в начале XX века
- C) в конце XXI века
- D) в конце X века
- E) в середине XXI века

ANSWER: B

К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- A) риторические
- B) предполагающие ответ "да или нет"
- C) альтернативные
- D) межкультурные

ANSWER: A

Что должно лежать в основе служебных контактов?

- A) личная заинтересованность
- B) собственные амбиции
- C) социальные и политические проблемы
- D) интересы дела
- E) взаимный интерес

ANSWER: D

Правильный менеджмент в проблеме коммуникации состоит в необходимости сознательно:

- A) активизировать процессы коммуникации в организации
- B) упорядочить процессы коммуникации
- C) сделать все процессы коммуникации эффективными
- D) заменить устную коммуникацию письменной
- E) снижать частоту случаев неэффективной коммуникации

ANSWER: E

Пресс-конференция, дискуссия, спор, переговоры, напутствие, комплимент, беседа, презентация, “круглые столы” - это коммуникативные формы

- A) убеждающей коммуникации
- B) суггестивной коммуникации
- C) познавательной коммуникации
- D) ритуальной коммуникации

ANSWER: A

Коммуникация, которая происходит между членами группы, имеющими равный ранг, а также между равнозначными группами

- A) горизонтальная
- B) вертикальная
- C) диагональная
- D) нисходящая
- E) восходящая

ANSWER: A

Какой поток организационной коммуникации позволяет обратиться с жалобой к вышестоящему руководству?

- A) Нисходящий
- B) Восходящий
- C) Формальный
- D) Неформальный
- E) Горизонтальный

ANSWER: B

Коммуникативный поток, который перемещается от одного уровня в группе или организации к другому, более низкому уровню, называется:

- A) горизонтальный
- B) геометрический

- С) диагональный
- Д) нисходящий
- Е) восходящий

ANSWER: D

Вербальное общение осуществляется при помощи

- А) мимики
- В) жестов
- С) прикосновений
- Д) переписки
- Е) взгляда

ANSWER: D

Что представляет собой деловое письмо:

- А) способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов
- В) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом
- С) применяемый для связи, передачи информации на расстоянии текст
- Д) выражение уважительного отношения к другим людям
- Е) обмен информацией, мнениями или проблемами

ANSWER: B

"Европейский стандарт" разговора по телефону равен:

- А) 3 минутам
- В) 7 минутам
- С) 10 минутам
- Д) 12 минутам
- Е) 15 минутам

ANSWER: A

«Разбудите», «заинтересуйте», «покажите, что факты понятны» — это правило ...

- А) привлечения внимания слушателей
- В) создания команды
- С) деловых бесед
- Д) составления электронного письма
- Е) повышения продаж

ANSWER: A

«Спорщик», «позитивист», «всезнайка», «словоохотливый», «застенчивый», «негативист», «не проявляющий интереса», «крупная шишка», «расспрашивающий» — это:

- A) типы участников обсуждения
- B) классификация участников конфликта
- C) типология подчиненных
- D) формы взаимодействия
- E) типология руководителей

ANSWER: A

Персональная дистанция в процессе общения, в том числе делового:

- A) 700 см. и более
- B) 120-350 см.
- C) 50-120 см.
- D) 5-50 см.
- E) 350-700 см.

ANSWER: C

Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с

- A) «Прочтением» стенических эмоций партнеров
- B) Выслушиванием жалоб клиентов
- C) Обсуждением каких-либо инновационных проектов
- D) Проведением обучающих тренингов
- E) Дискуссионным обсуждением проблем

ANSWER: E

Во время публичного выступления интерес слушателей должен:

- A) расти
- B) оставаться неизменным
- C) снижаться
- D) в самом начале повышаться, а затем снижаться
- E) меняться циклически

ANSWER: A

Совокупность профессиональных моральных норм, которая определяет отношение человека к своему профессиональному долгу, называется:

- A) профессиональной этикой
- B) этикой межличностного общения
- C) ситуативной этикой
- D) нормативной этикой
- E) прикладной этикой

ANSWER: A

Какой пункт следует исключить из правил делового 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
- E) не давайте выход отрицательным эмоциям

ANSWER: C

Какое из приведенных выражений следует употребить в деловом телефонном разговоре?

- A) «Вы должны понять»
- B) «Подождите секундочку, я скоро вернусь»
- C) «Хороший вопрос. Разрешите, я уточню это для вас»
- D) «Это не моя проблема»
- E) «Я не знаю»

ANSWER: C

Если вам звонит рассерженный чем-то клиент, ваши действия:

- A) лучше сразу положить трубку
- B) переключить звонок на другого сотрудника организации
- C) переключить телефонный звонок на руководителя отдела
- D) накричать на клиента в ответ
- E) прервать клиента в подходящий момент предложением: "Чем я могу Вам помочь?"

ANSWER: E

При невербальном общении средством передачи информации являются:

- A) многозначные символы
- B) трактуемые сообщения
- C) интеллектуальные признаки
- D) несловесные знаки

Е) документы и отчеты

ANSWER: D

Подходы, используемые для быстрого написания деловых писем:

А) использование клише для выражения просьбы, предложения, приглашения и т.п.

В) аккуратность, быстрота, внятность

С) использование оборотов разговорной речи

Д) поручение его написания подчиненным

Е) замена делового письма сообщением в чате

ANSWER: A

Активно слушать выступление человек может в среднем:

А) 15 минут

В) 25 минут

С) 5 минут

Д) 40 минут

Е) 30 минут

ANSWER: A

При составлении протокола переговоров должна быть обеспечена его:

А) юридическая полноценность

В) непредвзятость к сторонам переговоров

С) деловая грамотность

Д) непротиворечивость

Е) доходчивость

ANSWER: A

Что представляет собой деловая беседа:

А) способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов

В) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом

С) столкновение мнений, разногласий по каким-либо вопросам

Д) выражение уважительного отношения к другим людям

Е) межличностное речевое общение нескольких собеседников с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений

ANSWER: E

Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и...

- A) уровне интеллекта
- B) привлекательном имидже
- C) деловой обязательности
- D) вежливости
- E) манере поведения

ANSWER: C

Тип совещаний:

- A) Оперативное
- B) Стратегическое
- C) Тактическое
- D) Проектное
- E) Конструктивное

ANSWER: A

Чтобы деловое совещание было плодотворным, председательствующий менеджер должен владеть техникой

- A) аргументации своей точки зрения
- B) прерывания оппонентов в споре
- C) невербального общения
- D) определения основных понятий
- E) организации и проведения дискуссий

ANSWER: E

Система средств общения, предполагающая включение в речь пауз, покашливаний, плач, смех:

- A) экстралингвистика
- B) паралингвистика
- C) проксемика
- D) таксика
- E) кинесика

ANSWER: A

Важнейшее правило гласит: все абстрактное при публичном выступлении следует...

- A) представлять наглядно, с помощью метких примеров, сравнений, подробностей

- В) повторять многократно
- С) показывать жестами, мимикой, пантомимой
- Д) представлять в виде графиков, диаграмм, схем

ANSWER: А

В деловом общении обращение к собеседнику происходит на ...

- А) «Вы» независимо от должности и соподчинения
- В) «Вы» только с руководителем и сторонними людьми
- С) «Ты» независимо от должности и соподчинения
- Д) «Ты» или «Вы» зависит от возраста собеседника
- Е) «Ты» с коллегами в своем отделе, «Вы» с остальными

ANSWER: А

В начале делового совещания необходимо сразу:

- А) согласовать правила работы
- В) поставить сроки выполнения работ
- С) изложить перспективы
- Д) удержать внимание
- Е) раздать задания

ANSWER: А

При телефонном звонке следует:

- А) снять трубку после пятого гудка
- В) снять трубку немедленно
- С) посмотреть кто звонит, сбросить звонок и перезвонить самому
- Д) снять трубку после второго или третьего гудка
- Е) не снимать трубку в первые 5 минут

ANSWER: D

Русский адвокат А.Ф. Кони говорил о том, что размер волнения обратно пропорционален времени, затраченному на

- А) подготовку выступления
- В) само выступление
- С) ответы на вопросы
- Д) дискуссию после выступления
- Е) сбор слушателей выступления

ANSWER: A

Система средств общения, включающая в себя пространственно – временную организацию общения:

- A) экстралингвистика
- B) паралингвистика
- C) проксемика
- D) таксика
- E) кинесика

ANSWER: C

Обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора:

- A) принуждение
- B) манипулирование
- C) просьба
- D) убеждение
- E) заражение

ANSWER: C

Организация совместной деятельности, поиск средств повышения эффективности сотрудничества – это уровень общения:

- A) ритуальный
- B) деловой
- C) интимно-личностный
- D) прагматический
- E) социально-ролевой

ANSWER: B

Деловое общение — ...

- A) это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере
- B) вид общения который люди используют в семейных отношениях
- C) это вид взаимодействия между коллегами по работе
- D) это общение между фирмами
- E) это процесс при котором формируется расположение к собеседнику, его притяжение на эмоциональном уровне

ANSWER: A

Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге...

- A) Вы, если встретите, расскажите ему
- B) напишите записку и положите на его стол
- C) попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора
- D) предложите перезвонить коллеге и не вовлекать Вас
- E) откажитесь, так как это не входит в Ваши должностные обязанности

ANSWER: B

Торжественная, рамочная, траурная речи и церемонии; обряды, праздники, посвящения, чествования; презентации и торжественные собрания - это коммуникативные формы

- A) познавательной коммуникации
- B) ритуальной коммуникации
- C) убеждающей коммуникации
- D) суггестивной коммуникации

ANSWER: B

Система средств общения, включающая в себя жесты, мимику, пантомимику:

- A) экстралингвистика
- B) паралингвистика
- C) проксемика
- D) таксика
- E) кинесика

ANSWER: E

Что повышает эффективность делового общения:

- A) заинтересованный взгляд, направленный на собеседника
- B) завышение требований
- C) неотрывный взгляд в глаза
- D) отношение к оппоненту как к другу
- E) использование шуток

ANSWER: A

В конце деловых переговоров перед партнером следует поставить:

- A) нерешенные вопросы
- B) дилемму
- C) сроки исполнения

- D) задачи
- E) задания

ANSWER: A

К тактическим приемам ведения переговоров, демонстрирующих отношение к оппоненту как к партнеру, относят ...

- A) подчеркивание общности
- B) завышение требований
- C) неотрывный взгляд в глаза
- D) двойное толкование
- E) использование шуток в процессе переговоров

ANSWER: A

Вы ведете переговоры. Партнер опоздал на встречу на 8 минут. Ваша реакция:

- A) выражу опоздавшему свое недовольство
- B) выразительно посмотрю в момент его появления на часы
- C) через шутку выражу свое недоумение
- D) сделаю вид, что ничего не произошло, но после окончания переговоров выражу свое недовольство
- E) сделаю вид, что ничего не произошло, сразу перейду к делу

ANSWER: E

В структуру речевого общения входит:

- A) значение и смысл слов, фраз
- B) жесты, мимика
- C) паралингвистика
- D) кинесика
- E) таксика

ANSWER: A

Система средств общения, включающая в себя рукопожатие, поцелуй, похлопывание:

- A) принуждение
- B) манипулирование
- C) такесика
- D) проксемика
- E) экстралингвистика

ANSWER: C

В зависимости от полноты фиксации хода совещания выделяют протокол:

- A) краткий и полный
- B) односторонний и многосторонний
- C) оперативный и тактический
- D) устный и письменный
- E) формальный и неформальный

ANSWER: A

Скрытое управление поведением делового партнера:

- A) принуждение
- B) манипулирование
- C) заражение
- D) просьба
- E) убеждение

ANSWER: B