

«Этика делового общения»

Вопросы и ответы из теста по [Этике делового общения](#) с сайта [oltest.ru](#).

Общее количество вопросов: 124

Тест по предмету «Этика делового общения».

1. «Вы — подход» в начале деловой беседы используется для того, чтобы ...
 - **лучше понять собеседника**
2. «Европейский стандарт» разговора по телефону равен _____ минутам.
 - **трем**
3. «Разбудите слушателя», «заинтересуйте его», «покажите, что факты понятны» — это правила ...
 - **привлечения внимания слушателей**
4. «Спорщик», «позитивист», «всезнайка», «словоохотливый», «застенчивый», «негативист», «не проявляющий интереса», «крупная шишка», «расспрашивающий» — это _____
участников обсуждения.
 - **типы**
5. Акцент в подтверждающих вопросах делают на:
 - **том, что связывает партнеров**
6. Альтернативные вопросы предоставляют не более _____ вариантов выбора.
 - **трех**
7. В деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов базируется на такой общечеловеческой ценности как:
 - **свобода**
8. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков — это проявление принципа ...
 - **терпимости**
9. В деловой этике осознание ценности личности своего партнера или подчиненного, умение придерживаться в общении с ним этических норм предполагает наличие:
 - **тактичности и деликатности**
10. В деловой этике преобладание оценки деятельности подчиненных, а не их личностных качеств, признание индивидуальности партнеров по общению, открытость для критики, самокритичность — это проявление принципа ...
 - **справедливости**
11. В зависимости от полноты фиксации хода совещания выделяют протокол:
 - **краткий и полный**
12. В конце деловых переговоров перед партнером следует поставить:
 - **нерешенные вопросы**
13. В начале делового совещания необходимо сразу:
 - **согласовать правила работы**



14. Важнейшее правило гласит: все абстрактное при публичном выступлении следует представлять наглядно, с помощью

- **метких примеров, сравнений, подробностей**

15. Ваши идеи согласуются с идеями других, учитывается мнение всех участников совещания — такое ведение совещания предполагает:

- **дипломатический стиль**

16. Вербальное общение осуществляется при помощи

- **слов**

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

- **функции**

18. Взять в свои руки управление ходом переговоров позволяют вопросы

- **направляющие**

19. Видение себя глазами партнера по общению — это:

- **рефлексия**

20. Визуальный контакт осуществляется при помощи

- **взгляда**

21. Внутреннее отношение собеседников к партнеру и деловой беседе создается:

- **первыми двумя — тремя предложениями**

22. Во время публичного выступления интерес слушателей должен:

- **расти**

23. Во многих случаях, имидж — это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей ...

- **модели поведения**

24. Вопросы для обдумывания позволяют:

- **создать атмосферу взаимопонимания**

25. Вопросы для ориентации задаются для выяснения

- **сменилась ли точка зрения партнера**

26. Вопросы, которые удерживают беседу в строго установленном направлении или же поднимают целый комплекс новых проблем, это вопросы ...

- **переломные**

27. Встречные вопросы направлены на _____ разговора.

- **сужение**

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

- **части выступления**

29. Выбор доводов при доказательстве тезиса определяется:

- **задачами спора**

30. Выбор стиля руководства зависит от:

- **ситуации и целей совещания**



31. Выяснить, каковы факты и как их оценивают присутствующие, должен:
- **ведущий совещания**
32. Главным психологическим фактором публичного выступления является:
- **оратор**
33. Главными требованиями к телефонному общению являются:
- **краткость и содержательность**
34. Деловая этика представляет собой ...
- **совокупность принципов поведения людей**
35. Деловые люди должны уметь пользоваться риторическим инструментарием, т.е. обладать набором коммуникационных
- **эффектов**
36. Для кратковременных деловых контактов используется метод
- **прямого подхода**
37. Для людей, занятых дружеской непринужденной беседой, характерно расположения за столом
- **угловое**
38. Для успешного публичного выступления необходим
- **контакт со слушателями**
39. Если спор осуществляется между двумя лицами, тогда это спор ...
- **одиночный простой**
40. Жесты «раскрытые руки», «расстёгивание пиджака» относятся к жестам
- **открытости**
41. За счет невербальных средств общения осуществляется коммуникаций
- **от 60 до 80%**
42. Закрывающие вопросы направлены на:
- **скорейшее положительное завершение переговоров**
43. Заражение, внушение, убеждение и подражание — это способы ...
- **воздействия на партнеров**
44. Знание языка мимики и жестов позволяет:
- **правильно понять собеседника**
45. Из критериев, к любой переговорной стратегии относятся:
- **быть эффективными**
 - **не портить отношения между сторонами**
 - **приводить к разумному соглашению**
46. Из понятий, к началу деловой беседы относятся:
- **возбуждение интереса**
 - **привлечение внимания к теме**
 - **создание благоприятной атмосферы**
 - **установление контакта**



47. Из понятий, к невербальному общению относятся:

- **визуальное общение**
- **кинесика**
- **проксемика**
- **просодика**

48. Изучение собеседника по его жестам, мимике и позам относится к области

- **кинесики**

49. Информация, которую мы предоставляем другим и которая содержит нашу реакцию на их поведение, — это:

- **обратная связь**

50. К решениям руководителя управленческая этика предъявляет основное требование — их:

- **нравственную обоснованность**

51. Коммуникативная сторона общения — это:

- **обмен информацией между людьми**

52. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная — это взаимосвязанные стороны, которые характеризуют _____ общения.

- **структуру**

53. Конфликтная ситуация — это:

- **основа конфликта**

54. Кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы, позволяет:

- **метод «зацепки»**

55. Менторский, одухотворяющий, конфронтационный, информационный — это:

- **виды коммуникационного общения**

56. Мимика выражает:

- **эмоции человека**

57. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми — это процесс ...

- **общения**

58. Модели поведения, являющиеся предметом специального изучения, — это модели ...

- **этикетные и стратегические**

59. Мысль, для обоснования истинности или ложности которой выстраивается доказательство, называется:

- **тезисом доказательства**

60. На закрытые вопросы ожидается:

- **ответ «да — нет»**

61. На каждую минуту публичного выступления приходится минут подготовки

- **20-25**

62. Начало беседы, информирование партнеров, аргументирование выдвигаемых положений, принятие решения, завершение беседы являются основными

- **этапами деловой беседы**

63. Ознакомительные вопросы — это вопросы ...

- **открытые**



64. Определить, что собеседник говорит неправду, позволяет:

- **мимика и жесты**

65. Организация взаимодействия между индивидами заключается в:

- **интерактивной стороне общения**

66. Ориентация на совершенствование отношений в трудовом коллективе, на развитие коллективных форм организации и стимулирование труда — это основные направления ...

- **управленческой деятельности**

67. Основная форма делового общения — это:

- **деловая беседа**

68. Основные нравственные требования к управленческой деятельности и личности руководителя сформулированы в:

- **моральных кодексах**

69. Основным средством согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон является(-ются):

- **деловые переговоры**

70. Открытые вопросы — это вопросы, которые ...

- **требуют какой-то информации**

71. Отражение фактического состояния рассматриваемого вопроса на предприятии на день и час совещания отражает:

- **протокол результатов совещания**

72. Ошибки в доводах бывают двух типов:

- **ложными и необоснованными**

73. Передача выступающим информации широкой аудитории — это:

- **публичное выступление**

74. Перцептивной стороной общения является:

- **восприятие друг друга партнерами по общению**

75. Повторение собеседником вашего вопроса — это вопросы ...

- **однополюсные**

76. Подбор участников дискуссии

- **является важной частью подготовки к деловому совещанию**

77. Полностью расслабиться, а затем «излучить» свой гнев на некий мысленный экран и «расстреливать» его из «лучевой пушки» — в этом состоит вариант избавления от гнева с помощью

- **проецирования**

78. Правила служебного этикета — это часть ...

- **культуры служебного общения**

79. Правильный выбор времени и места переговоров

- **способствует успеху переговоров**

80. Предварительное знакомство с повесткой дня и материалами для делового совещания позволяет:

- **продумать выступление**



81. При авторитарном стиле ведения совещания руководитель
- **уверенно держит бразды правления**
82. При деловом общении партнеры
- **связаны интересами дела**
83. При невербальном общении средством передачи информации являются:
- **несловесные знаки**
84. При позиционном методе ведения переговоров каждая из сторон
- **отстаивает свою позицию**
85. При составлении протокола должна быть обеспечена его:
- **юридическая полноценность**
86. При споре непременно нужно считаться с уровнем развития противника, его специальностью и ...
- **психологией**
87. Принцип, связанный с вызовом сопереживаний и размышлений у слушателей путем обращения к их эмоциональной и рациональной памяти, — это принцип ...
- **ассоциативности**
88. Принципиальные переговоры будут успешными, если ...
- **сделать разграничение между участниками и предметом переговоров**
89. Проксемическое поведение включает не только дистанцию, но и взаимную
- **ориентацию людей в пространстве**
90. Профессиональная этика отражает особенности нравственного сознания, взаимоотношений и поведения людей, обусловленные:
- **спецификой профессиональной деятельности**
91. Прямое деловое общение характеризуется:
- **непосредственным речевым контактом**
92. Размеры личной пространственной территории человека можно разделить на:
- **4 зоны**
93. Реализация стратегии общения в конкретной ситуации — это:
- **тактика общения**
94. Русский адвокат А.Ф.Кони говорил о том, что размер волнения обратно пропорционален времени, затраченному на:
- **подготовку выступления**
95. Сбору сведений по проблеме переговоров способствуют вопросы
- **информационные**
96. Следует знать, что активно слушать человек может в среднем _____ минут.
- **15**
97. Способ открытого коллективного обсуждения проблем — это деловые ...
- **совещания**
98. Стиль руководства и общения с коллективом определяется:
- **этическими принципами работы руководителя**



99. Стиль руководства представляет собой совокупность

- **форм и методов воздействия на людей**

100. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы ...

- **избегать конфронтации**

101. Страх перед публичным выступлением возникает, потому что меняется наша

- **роль**

102. Теория речи, искусство речи и ораторское мастерство — области знаний, которые охватывает понятие:

- **"риторика"**

103. Термин «этика» ввел:

- **Аристотель**

104. Термин «этика» имеет происхождение

- **древнегреческое**

105. Удержать и усилить внимание слушателей можно при помощи

- **средств воздействия на слушателя**

106. Уподобление себя собеседнику с целью понимания его называется:

- **идентификацией**

107. Успешность работы фирмы зависит от _____ руководителя.

- **деловых качеств**

108. Установить тесный контакт с собеседником в начале деловой беседы позволяет метод

- **снятия напряженности**

109. Установление контактов, определение проблемы, целей изложения мыслей, выработка готовности к действию — это:

- **этапы процесса принятия решений в ходе делового совещания**

110. Учет состава аудитории, содержания и характера выступления, объективная самооценка оратора — это факторы, влияющие на ...

- **коммуникативное общение**

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

- **деловой обязательности**

112. Целостный комплекс знаков (речевых, поведенческих и т.д.), направленных на создание определенного образа, — это:

- **модель поведения**

113. Цель риторических вопросов — ...

- **вызвать новые вопросы или указать на нерешенные проблемы**

114. Цель формального приема в начале переговоров — ...

- **создать атмосферу взаимопонимания**

115. Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль

- **конкуренции**



116. Чем больше сторон участвуют в позиционных переговорах, тем их недостатки

- **становятся серьезнее**

117. Чтобы деловое совещание было плодотворным, председательствующий менеджер должен владеть техникой

- **организации и проведения дискуссий**

118. Чтобы дискуссия была результативной, в ней должны принимать участие

- **приверженцы противоположных точек зрения**

119. Чтобы определить, понимает ли вас собеседник, следует использовать вопросы

- **контрольные**

120. Чтобы установить, верно ли партнер по переговорам понимает положение дел, следует пользоваться вопросами

- **провокационными**

121. Шаблоны поведения для защиты своего собственного «я» — это:

- **защитные механизмы**

122. Эмпатия — это постижение эмоционального состояния человека в форме ...

- **сопереживания**

123. Этика — это философская дисциплина, изучающая ...

- **мораль и нравственность**

124. Язык невербального общения

- **зависит от типа культуры, к которому принадлежит нация**

Файл скачан с сайта oltest.ru

