|  |  |
| --- | --- |
| Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон – это: | **компромисс** |
| Кем был впервые введен термин «этика» | **Аристотелем** |
| В деловом общении нарушается закон ориентации речи на адресата, если партнер | **неоправданно использует термины** |
| К числу основных единиц речевого общения не относится… | **речевое событие** |
| Как называется способ действия, особенность поведения,  обращения с людьми? | **Манера** |
| Целенаправленное речевое действие, совершаемое в соответствии с принципами и правилами речевого поведения, принятыми в данном обществе, называется... | **речевым этикетом** |
| К группе «Деловая переписка» относится… | **резюме** |
| Какими свойствами обладает имидж? | **Иерархичность, многоплановость, строгость.** |
| Какой контакт необходимо установить оратору, чтобы слушатели воспринимали сказанное? | **Эмоциональный** |
| Классический прием, с помощью которого можно снять  эмоциональную напряженность... | **Юмор** |
| К невербальным средствам делового общения относятся: | **мимика, жесты** |
| Непременным атрибутом любой встречи и прощания является... | **Рукопожатие** |
| Название жеста, который сигнализирует о желании закончить разговор или встречу и выражаются в подаче корпуса вперед, при этом обе руки лежат на коленях или держатся за боковые края стула. | **Жест готовности** |
| Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку? | **бестактность** |
| Как называется мгновенная письменно-устная коммуникация с удаленным доступом, осуществляемая посредством компьютера? | **Электронная** |
| Литературный язык не используется: | **в невербальном общении** |
| Это наука и искусство, с помощью которых лицу придаются эстетичность и индивидуальная привлекательность, к сожалению, не все владеют им... | **Макияж** |
| Как называется любой материальный объект (предмет, явление, событие), который выступает в качестве указания и обозначения и используется для приобретения, хранения, переработки и передачи информации? | **Язык** |
| Какого механизма психологического воздействия не достает в списке: привязанность, симпатия, уважение, манеры, … | **Доверие** |
| Как называется сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека? | **Переговоры** |
| К каким документам относятся законы, постановления, решения, приказы? | **директивные и распорядительные документы** |
| Что относятся к вспомогательным техническим средствам  передачи информации? | **Телефон, сканер, копирование** |
| Разновидность комического, сочетающая легкую насмешку и сочувствие к незначительным и неопасным недостаткам… | **Юмор** |
| Прагматизм – это … стиль делового взаимодействия: | **Американский** |
| Знания, умения и навыки в области взаимодействия с клиентами, обеспечивающие успешность и эффективность профессиональной деятельности в сфере сервиса: | **Этикет** |
| Как называется обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи текста? | **Деловая переписка** |
| О какой нравственной норме идет речь в известной фразе: «В доме повешенного не говорят о веревке»? | **корректность** |
| О какой норме нравственности говорит А.П.Чехов: «Истинные таланты всегда сидят в потемках, подальше от выставки»? | **скромность** |
| Верность, преданность организации, государству – это особенность … этики бизнеса: | **Японский** |
| Умение выразить мысль так, чтобы у собеседника не осталось вопросов по сути сказанного: | **точность** |
| Родиной этикета считается: | **Франция** |
| Общественное мнение и самооценка могут не совпасть. Если самооценка повышена, то это ведет к: | **высокомерию** |
| Назовите форму делового общения, которая является наиболее благоприятной, зачастую единственной возможностью убедить собеседника в обоснованности вашей позиции с тем, чтобы он согласился и поддержал ее. | **Беседа** |
| Затронуть честь человека (работника) означает: | **унизить человека** |
| Ханжество, как показная строгость нравов соотносится с: | **лицемерием** |
| Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике человека на основании его предшествующего поведения называется | **репутацией** |
| Открытые, закрытые, зеркальные – это виды … , которые могут быть использованы в деловой дискуссии: | **Вопросов** |
| Если низкая самооценка совпадает с низким общественным мнением, то человек осознает себя | **ничтожеством** |
| В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам: | **справедливость, добро, благо** |
| Обязательными реквизитами приказа не являются: | **Наименование вышестоящей организации** |
| Укажите пункт, не относящийся к требованиям, предъявленным содержанию деловых писем: | **Поэтичность** |
| Резюме не содержит следующую информацию: | **Жизненный опыт** |
| При подписании документа несколькими должностными лицами их подписи располагают одну за другой в последовательности: | **соответствующей иерархии занимаемых должностей** |
| К характеристикам речевого поведения не относится: | **Певучесть голоса** |
| Чувство несправедливости связано с эмоцией | **обиды** |
| Что дает возможность владеть ситуацией при деловой беседе? | **Профессиональные знания** |
| Этично ли использовать в переписке фразу: «Прошу Вас ответить до конца недели»? | **Да** |
| Укажите пункт не относящийся к способам представления информации: | **Нарисованный** |
| К позитивным свойствам возможного делового партнёра не относится: | **Добродушие** |
| Виды барьеров общения: | **межъязыковые** |
| Укажите недостаток дикции: | **«глотание» звуков и слогов** |
| Хорошее владение интонацией – это: | **Мелодическое разнообразие речи** |
| Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение: | **эгоизм** |
| Мешает установлению контакта с аудиторией при публичном выступлении… | **затянутое вступление** |
| Деловая беседа предполагает: | **комплементарное воздействие** |
| Компромисс – это | **один из способов разрешения конфликтов** |
| К способу регулирования межличностных отношений не относится: | **регулирование межгрупповых отношений** |
| К принципам международного бизнеса не относятся | **поддержка односторонних торговых отношений** |
| Если переговоры кончились неудачей, Вы скажете: | **Наши сегодняшние разногласия никак не отразятся на будущих партнерских отношениях. Мы продолжаем надеяться на плодотворное сотрудничество с вашей компанией** |
| Как называются официальные сообщения, переданные по телефону, факсовые и телетайпные материалы. | **Телефонограмма** |