

### Тест для подготовки к зачету по дисциплине «Деловое общение»

1. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...  
а. служебной сфере б. сфере общения с. процессе взаимодействия d. личном плане
2. Специфической особенностью Делового общения является...  
а. неограниченность во времени б. регламентированность с. отсутствие норм и правил  
d. разговор по душам
3. Деловой этикет включает в себя группы правил  
а. нормы, взаимодействие равных по статусу б. наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного с. требования руководителя к высшему управленческому звену d. приказы подчиненного для руководителя
4. Переговоры - обсуждение с целью... а. приятного времяпрепровождения б. заключение соглашения по какому-либо вопросу с. выяснение отношений d. навязывания своих условий сделки
5. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в...  
а. компетентности б. тактичности и доброжелательности с. грубости и резкости  
d. конфликтности, возбудимости
6. Важным элементом Деловой беседы является умение... а. говорить б. молчать
7. Наиболее распространенной формой Делового общения является...  
а. монолог б. общение группой с. диалоговое общение d. молчание
8. Основная задача руководителя в процессе управления людьми состоит во взаимодействии с... а. персоналом б. высшим руководством с. подрядчиками  
d. клиентами
9. Ошибка людей в конфликтных ситуациях состоит в том, что они часто неправильно воспринимают намерения, позиции, действия... а. собственные б. оппонентов  
с. тех, кто их поддерживает d. тех, кто поддерживает оппонентов
10. Выход из конфликта предполагает –а. эскалацию конфликта б. игнорирование ситуации с. определение причины конфликта d. поиск путей решения конфликта
11. Выделите среди приведенных положений те, что составляют предметную область науки «деловое общение».  
а. Индивидуальные психологические различия людей. б. Психологические проблемы экономического поведения. с. Особенности психологического и этического взаимодействия в общении деловых партнеров.
12. Технологии делового общения — это: а. совокупность приемов и техник влияния;  
б. процедурные алгоритмы поведения деловых партнеров, формирующиеся на основе применяемых техник влияния.
13. Императивное деловое общение предполагает:  
а. формирование у делового партнера эмоционального фона, соответствующего деловой ситуации; б. открытое принуждение партнера к определенным решениям или действиям;  
с. расширение информационного фонда делового партнера; d. рассмотрение партнера в качестве объекта психологического воздействия.
14. К невербальным средствам делового общения НЕ относятся:  
а. речевые конструкции; б. мимика; с. жесты; d. походка.
15. Процесс обмена информацией отражает:  
а. интерактивную сторону общения; б. перцептивную; с. коммуникативную; d. когнитивную.
16. Процесс восприятия деловыми партнерами друг друга называется:  
а. идентификацией; б. перцепцией; с. интеракцией.
17. Цель делового общения: а. приобщение инициатора общения к ценностям партнера;  
б. находится вне самого взаимодействия субъектов; с. находится в самом взаимодействии субъектов; d. приобщение партнера к опыту и ценностям инициатора общения.
18. Невербальное средство общения кинесика – это:  
а. биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений; б. пространственная ориентация партнеров в момент общения;  
с. зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении; d. ритмико-интонационные стороны речи; е. включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов.
29. Невербальное средство общения такесика -- это:  
а. включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов; б. ритмико-интонационные стороны речи;  
с. пространственная ориентация партнеров в момент общения; d. зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;  
е. биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений.
20. Невербальное средство общения экстралингвистика – это:

- a. зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении; b. включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов;
  - c. биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений; d. пространственная ориентация партнеров в момент общения;
  - e. ритмико-интонационные стороны речи.
21. Невербальное средство общения просодика – это:
- a. пространственная ориентация партнеров в момент общения; b. зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении; c. биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений; d. ритмико-интонационные стороны речи; e. включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов.
22. невербальное средство общения проксемика -- это:
- a. пространственная ориентация партнеров в момент общения; b. включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов; c. ритмико-интонационные стороны речи; d. биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений; e. зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении.
23. Интерактивная сторона общения состоит в :
- a. обмене информацией между людьми; b. в организации взаимодействия между людьми;
  - c. включают процесс восприятия друг друга партнерами по общению
24. Конфликты, при которых разрушаются межличностные связи, резко снижается эффективность работы, а решение проблемы становится невозможным:
- a. Деструктивные конфликты b. Конструктивные конфликты c. Не подходит ни один вариант из предложенных
25. Переход конфликта из фазы неразрешимого противоречия в фазу взаимовыгодного сотрудничества – это ...
- a. изменение конфликта b. разрешение конфликта c. затухание конфликта d. смягчение конфликта

Опишите необходимость делового имиджа и его влияния на процесс коммуникаций в организации.

Обоснуйте значимость и необходимость техник делового общения.