

3723_Ru_Æyani_Yekun imtahan testinin sualları

Fənn : 3723 Kommersiya danışıqları və yazışmalar

1 Замещение цели на коммерческих переговорах называется:

- компенсация
- сублимация
- проекция
- комплектация
- ассимиляция

2 Продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающий принятием решений, это есть:

- информационная речь
- переговоры
- интервью
- доклад
- приветственная речь

3 К монологическим видам общения не относится:

- доклад
- переговоры
- приветственная речь
- реклама
- информационная речь

4 Оптимальными днями для ведения коммерческих переговоров являются:

- среда, четверг, пятница
- вторник, среда, четверг
- понедельник, среда, пятница
- вторник, четверг, пятница
- понедельник, вторник, среда

5 При общении через переводчика важно соблюдать следующее правило:

- допускать возможности двусмысленного толкования сказанного
- произносить не более одного-двух предложений подряд
- использовать профессиональную лексику
- говорить быстро и напористо
- сопровождать речь стихами, поговорками и т.д.

6 На переговоры следует идти:

- эмоциональным
- психологически подготовленным
- обиженным
- возбужденным
- напряженным

7 Налаживание новых связей и отношений относятся к следующей функции коммерческих переговоров:

- контрольной
- коммуникативной
- информационной
- компромиссной
- регуляционной

8 Важным критерием при формировании делегации относят:

- низкая коммуникативность
- профессионализм
- психологическая несовместимость
- недостаточность навыков
- небольшой опыт

9 К личностным качествам и свойствам, способствующим конструктивному проведению коммерческих переговоров не относят:

- решительность
- нервно-психическую неустойчивость
- высокие моральные качества
- развитые способности
- толерантность

10 Для конструктивного взаимодействия с оппонентом в ходе коммерческих переговоров не рекомендуется:

- не перебивать оппонента
- убеждать партнера в ошибочности его позиций
- не применять первым приемы, вызывающие конфронтацию
- внимательно выслушивать оппонента
- не убеждать партнера в ошибочности его позиций

11 Если рассматривать коммуникацию, как совокупность знаковых систем, то она представляет:

- визуальный контакт
- все ответы верны
- оптико-кинетическую систему
- пара- и экстралингвистическую систем
- организацию пространства и времени коммуникации

12 Критерием формирования делегации для ведения коммерческих переговоров не является:

- достаточный навык
- психологическая несовместимость
- профессионализм
- большой опыт
- высокая коммуникативность

13 При подготовке к сложным переговорам необходимо выяснить следующее:

- какое вынужденное решение можно принять
- все ответы верны
- в чем заключается решение проблемы
- какие экстремальные предложения партнера следует отклонить
- от каких аспектов можно отказаться

14 Сколько функций выполняет торговля предметами потребления

- восемь
- две
- одну
- семь

три

15 Что из ниже перечисленного отличает деловые переговоры от деловой беседы:

- переговоры определяют взаимные обязательства сторон
- все ответы верны
- переговоры имеют более официальный характер
- переговоры несут более конкретный характер
- переговоры предусматривают подписание документов

16 Организация деловых переговоров предполагает:

- сбор и обработка информации
- все ответы верны
- определение времени для деловых переговоров
- выбор места проведения
- формирование количества участников

17 Цель какого вида коммерческих переговоров является формирование новых отношений и заключение новых соглашений:

- переговоры по достижению побочных эффектов
- переговоры по созданию новых условий
- переговоры о продлении действующих соглашений
- переговоры о нормализации
- переговоры о перераспределении

18 К организационным моментам подготовки коммерческих переговоров не относят:

- согласование заинтересованными организациями касающихся их вопросов
- определение концепции переговоров
- формирование делегации
- определение места и времени встречи
- определение повестки для каждого заседания

19 На этапе подготовки переговоров следует придерживаться таких рекомендаций:

- учитывать тактико-методические подходы и способы организации ведения переговоров
- все ответы верны

- учитывать важность психологической подготовки к переговорам
- учитывать особенность организационной подготовки к переговорам
- тщательно подготовить содержательную часть

20 Для повышения эффективности подготовки коммерческих переговоров возможны:

- выявление степени риска и неопределенности
- все ответы верны
- проведение экономической, правовой или иной экспертизы
- составление балансных листов
- проведение переговоров по методу «мозгового штурма»

21 К механизму переговорного процесса не относится:

- обеспечение взаимного контроля сторон
- неуважительные межличностные отношения оппонента
- согласование целей и интересов
- стремление к взаимному доверию сторон
- обеспечение баланса власти

22 К функции коммерческих переговоров не относится:

- контрольная
- иррациональная
- информационная
- коммуникативная
- регулятивная

23 Найдите несостоятельный аргумент, который используется сторонами на коммерческих переговорах:

- руководящие документы
- домыслы
- законы
- уставы
- заключение экспертов

24 Согласование интересов и целей участников коммерческих переговоров станет эффективным, если:

- стороны преследуют собственные интересы, не считаясь с интересами друг друга
- стороны ориентированы на решение проблемы
- отношения между сторонами плохие
- скрытые отношения сторон
- стороны не готовы к корректировке своих целей

25 Условием эффективного проведения коммерческих переговоров не является:

- достаточность полномочий в принятии решений и наличие права на ведение переговоров
- полное недоверие сторон друг другу
- наличие интересов к предмету переговоров
- компетентность, необходимые знания сторон в отношении предмета переговоров
- максимальный учет субъективных и объективных интересов другой стороны

26 Определите правильную схему хода переговоров:

- обмен информацией – аргументация и контраргументация – выработка и принятие решений – начало беседы – завершение переговоров
- начало беседы- обмен информацией – аргументация и контраргументация - выработка и принятие решений – завершение переговоров
- аргументация и контраргументация – выработка и принятие решений – завершение переговоров – обмен информацией – начало беседы
- начало беседы – завершение переговоров – выработка и принятие решений – обмен информацией – аргументация и контраргументация
- выработка и принятие решений – начало беседы – завершение переговоров – аргументация и контраргументация – обмен информацией

27 Целью какого вида коммерческих переговоров является перевод конфликтных отношений к более конструктивному общению оппонентов:

- переговоры по достижению побочных эффектов
- переговоры о нормализации
- переговоры о продлении действующих соглашений
- переговоры по созданию новых условий
- переговоры о перераспределении

28 4-х шаговый метод достижения соглашения на переговорах включает следующее правило:

- найдите субъективные критерии
- найдите объективные критерии
- не отделяйте человека от проблемы
- преследуйте только свою выгоду
- сконцентрируйтесь на позициях, а не на интересах

29 Определить правильную последовательность этапов подачи позиции на коммерческих переговорах:

- согласование интересов – обсуждение концепций – взаимное уточнение интересов – выработка договорённостей
- взаимное уточнение интересов – обсуждение концепций – согласование интересов – выработка договорённостей
- обсуждение концепции – взаимное уточнение интересов – выработка договорённостей – согласование интересов
- выработка договорённостей – взаимное уточнение интересов – согласование интересов
- взаимное уточнение интересов – выработка договорённостей – согласование интересов – обсуждение концепции

30 Административное воздействие в виде надписи на управленческом документе, определяющее ход выполнения работ и организующее деятельность исполнителей, это есть:

- распоряжения
- резолюция
- решение
- рекомендация
- рекламация

31 Идеальное рекомендательное письмо состоит:

- 12-ти разделов
- 4-х разделов
- 6-ти разделов
- 2-х разделов
- 1-го раздела

32 Отказ в просьбе и отклонение предложения строятся на такой модели:

- просим принять участие
- ваше предложение отклоняется по следующим причинам...
- фирма «Булаг» подтверждает...
- напоминаем, что...
- высылаем подписанные с нашей стороны договоры...

33 Название документа, который пишется с большой буквой:

- Кодекс Азербайджанской Республики
- все ответы верны
- Конституция Азербайджанской Республики

- Декларация прав и свобод человека и гражданина
- Закон Азербайджанской Республики

34 Какой из подходов к ведению спора В.И.Андреев не выделил:

- критикующий
- тоталитарный
- эвристический
- авторитарный
- софический

35 Для какого подхода характерны жесткий логический анализ и аргументация?

- софический
- логический
- авторитарный
- критикующий
- прогностический

36 Какой ученый дает практические рекомендации по правилам отстаивания своей точки зрения:

- А. Иваненко
- А. Петренко
- А. Сидоренко
- А. Воденко
- А. Горбатенко

37 Какого специального приема аргументации не существует?

- все эти методы не существуют
- метод ускорения темпа
- метод перелицовки
- метод салями
- метод расчленения

38 Что запрещается критикующему? Выберите лишний ответ

- сводить диалог к отрицанию

- все вышеперечисленное
- сводить разговор к отрицанию
- унижать достоинства критикуемого
- возвращаться к прошлым грехам

39 Чем направляются поведение и действие субъектов конфликта?

- источником конфликта
- конфликтным сознанием
- конфликтующими сторонами
- предметом противоборства
- объектом конфликта

40 Субъектом конфликта может выступать

- источник конфликта
- индивид, группа, класс, социальный институт и т. п
- конфликтное действие
- предмет противоборства
- объект конфликта

41 Принятие точки зрения другой стороны, но не до конца, а до определенной степени это

- обсуждение проблемы
- уклонение
- компромисс
- сглаживание
- решение проблемы

42 Что является толчком для реализации конфликта?

- неудовлетворительные коммуникации
- инцидент
- напряженность
- ссора
- недовольство

43 Чем характеризуется недовольство как стадия конфликта?

- различия в манере поведения и жизненном опыте
- ощущением и высказыванием неудовлетворенности
- несходством во мнениях и взглядах оппонентов
- действиями, направленными на препятствие действиям оппонента
- осознанием случившегося инцидента

44 Что не является ошибкой при ведении переговоров:

- не учет особенностей делового общения партнеров из другой страны
- учет особенностей делового этикета партнеров из-за рубежа
- плохая подготовка переговоров
- возникновение споров внутри делегации за столом переговоров
- наличие в делегации недостаточно профессиональных людей

45 Что из ниже перечисленного не является приемом начала деловой беседы:

- метод прямого подхода
- метод создания напряжения
- метод снятия напряжения
- метод зацепки
- метод стимулирования воображения

46 К монологическим видам общения относится:

- интервью
- приветственная речь
- деловой разговор
- деловая беседа
- переговоры

47 К этапам делового общения не относится:

- принятие решений
- выбор места общения
- установление контакта
- ориентация в ситуации
- обсуждение проблемы

48 Деловая беседа выполняет следующую функцию:

- стимулирование коммерческой активности
- все ответы верны
- взаимное общение
- совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка идей
- поддержание коммерческих контактов

49 Основным этапом деловой беседы является:

- аргументирование выдвигаемых положений
- все ответы верны
- подготовительные мероприятия
- начало беседы
- информирование присутствующих

50 Что является приемом начала беседы:

- прием стимулирования игры воображения
- все ответы верны
- прием снятия напряженности
- прием зацепки
- прием прямого подхода

51 На первой фазе деловой беседы необходимо:

- если необходимо, взять инициативу в свои руки
- все ответы верны
- установить контакт с партнером
- создать приятную атмосферу для беседы
- привлечь внимание и интерес партнеров к беседе

52 Механизм проведения коммерческих переговоров включает:

- несогласованность целей
- стремление к взаимному доверию
- достижение собственной выгоды любым путем
- дисбаланс власти

отсутствие взаимного контроля

53 Разнотипный наклон почерка говорит о человеке:

- мнительном
- чувствительном
- сдержанном
- исполнительном
- упрямом

54 Круглые буквы пишущего человека характеризуют его как:

- энергичного
- миролюбивого
- хвастливого
- самоуверенного
- мнительного

55 Центробежное направление подписи – снизу вверх наблюдается у людей:

- миролюбивых
- честолюбивых
- энергичных
- скромных
- недоверчивых

56 Состояние, основанное на воспоминаниях об успешно выполненной работе

- состояние интимности
- ресурсное состояние
- усостояние раппорта
- конгруэнтность
- состояние гибкости

57 К специфическим приемам влияния на деловых партнеров в процессе коммерческих переговоров не относится:

- пакетирование
- затяжка

- выдвижение требований в последнюю минуту
- постепенное повышение сложности проблемы
- разделение проблемы на отдельные составляющие

58 К тактическим приемам влияния на деловых партнеров, применяемых на определенных этапах переговоров, не относится:

- блеф
- уход
- завышение требований
- расстановка ложных акцентов в собственной позиции
- отмалчивание

59 К сильному аргументу, который помогает при проведении коммерческих переговоров убедить вашего партнера в вашей правильности, не относится:

- показания свидетелей и очевидцев событий
- домыслы, догадки, предположения, измышления
- точно установленные и взаимосвязанные факты и суждения вытекающие из них
- законы, уставы, руководящие документы
- экспериментально проверенные выводы

60 К негативным приемам партнера по коммерческим переговорам относят:

- неясные полномочия
- все ответы верны
- намеренный обман
- сомнительность намерений
- преднамеренный выбор неподходящего для переговоров места

61 Что из нижеследующего не относится к «риторически» инструментарию, т.е. коммуникационным эффектом:

- эффект первых фраз
- эффект реализации
- эффект визуального имиджа
- эффект паузы
- эффект релаксации

62 К приемам, имеющим широкое применение на всех этапах коммерческих переговоров не относится:

- салями
- отмалчивание
- уход
- затяжка
- выжидание

63 Расстановка ложных собственных позиций относится к приемам:

- применяемых при организации приема делегации
- применяемые на определенных этапах переговоров
- применяемых на всех этапах переговоров, но имеющие свою специфику применения на каждом из них
- широко применяемых на всех этапах переговоров
- применяемых при подготовке переговоров

64 Какие уловки применяются при использовании приема «преднамеренный обман»:

- предупреждения
- искаженное представление событий, намерений
- стрессовые ситуации
- личные нападки
- угрозы

65 Какие уловки применяются при использовании приема «преднамеренный обман»:

- неполное раскрытие фактов
- все ответы верны
- искаженное представление событий, намерений
- неясные полномочия
- сомнительные намерения

66 Прием «Психологическая война» включает в себя следующее:

- предупреждения
- все ответы верны
- стрессовые ситуации
- личные нападки
- угрозы

67 Прием «Психологическая война» включает в себя следующую уловку:

- нет правильного ответа
- «хороший парень - плохой парень»
- неясные полномочия
- сомнительные намерения
- неполное раскрытие фактов

68 Прием тактики «Позиционное давление» включает в себя:

- неполное раскрытие фактов
- отказ от переговоров
- «хороший парень - плохой парень»
- неясные полномочия
- сомнительные намерения

69 Прием тактики «Позиционное давление» включает в себя:

- рассчитанная задержка
- все ответы верны
- отказ от переговоров
- экстремальные требования
- растущие требования

70 Прием тактики «Позиционное давление» не включает в себя:

- рассчитанная задержка
- искаженное представление событий, намерений
- отказ от переговоров
- экстремальные требования
- растущие требования

71 Прием влияния на деловых партнеров, используемый на всех этапах коммерческих переговоров, но имеющий свою специфику в применении на каждом из них:

- салями
- пакетирование
- уход

- затяжка
- выжидание

72 В обязательства перед клиентами не входит:

- конфиденциальность
- алчность
- честность
- миролюбивых
- Состояние, основанное на воспоминаниях об успешно выполненной работе

73 В обязательства клиентов входит:

- ремонт товара клиентом в период действия гарантийного срока
- соблюдение договоренности и своевременная оплата товара
- возврат товара, в результате его ненадобности
- обмен товара
- отказ от приобретенного товара, в результате его порчи по причине клиента

74 Какой принцип речевого воздействия используется в деловой риторике:

- интенсивность
- амбициозность
- ассоциативность
- доступность
- экспрессивность

75 К типичной ошибке слушания относится:

- непрошенные советы
- все ответы верны
- перебивание
- поспешные выводы
- поспешные возражения

76 Что из ниже перечисленного способствует благоприятной атмосфере для ведения деловой беседы:

- несодержательные вступительные фразы

- проявление уважения к личности собеседника
- проявление неуважительности личности собеседника
- не ясные и несодержательные вступительные фразы
- недостойный собственный внешний вид

77 Какая из уловок не относится к приему «преднамеренный обман»:

- неполное раскрытие фактов
- личные нападки
- фальшивые нападки
- неясные полномочия
- сомнительные намерения

78 Для конструктивного взаимодействия с оппонентом в ходе коммерческих переговоров не рекомендуется следующее:

- не перебивать оппонента
- применять первым приемы, вызывающие конфронтацию
- не убеждать партнера в ошибочности его позиции
- не следует рассматривать уступку партнера как проявление слабости
- внимательно слушать оппонента

79 Кратковременный устный контакт, преимущественно на одну тему, это есть:

- доклад
- деловой разговор
- приветственная речь
- переговоры
- интервью

80 Что из ниже перечисленного не является правилом ведения деловых бесед:

- что сообщается должно быть истинной
- не все, что сообщается должно быть истинной
- все необходимое партнеру для понимания должно быть соответствующем образом ему предоставлено
- просьба предполагает выполнение действий
- вопрос задается с надеждой на ответ

81 На какой фазе деловой беседы формируется предварительное мнение, занимает определенная позиция по данной проблеме:

- фаза нейтрализации замечаний
- фаза аргументирования
- фаза передачи информации
- фаза принятия решения
- фаза опровержения доводов собеседника

82 Третья фаза деловой беседы –это:

- установление контактов с партнером
- аргументирование
- передача информации
- опровержение доводов собеседника
- принятие решений

83 Вторая фаза деловой беседы -это:

- аргументирование
- передача информации
- установление контакта с партнерами
- опровержение доводов собеседника
- принятие решений

84 Один из этапов фазы передачи информации – это:

- аргументирование
- обсуждение проблемы
- «перехватывание» инициативы
- формирование предварительного мнения
- пробуждение интереса к беседе

85 Требования: опыт, деликатность и внимание к собеседнику – относятся к фазе:

- аргументации
- принятия решений и завершения беседы
- нейтрализации замечаний собеседников
- передачи информации
- начало беседы

86 Подготовка к деловой беседе включает:

- выбор наиболее подходящей стратегии
- все ответы верны
- составление плана беседы
- анализ внешних и внутренних возможностей
- прогноз возможного исхода

87 Что из ниже перечисленного относится к средствам, которыми пользуется говорящей, для создания или порождения того контекста, в котором он хотел бы видеть свои высказывания:

- тон голоса
- все ответы верны
- выбор слов и предложений
- создание новых слов и выражений
- выбор грамматической формы высказывания

88 укажите правильную последовательность ответа выходящийзвонок:

- 2,3,2.5,4
- 4,5,2,1,3
- 1,2,3,4,5
- 5,4,3,2,1
- 5,3,1,2,4

89 Человек, нервная система которого определяется преобладанием возбуждения над торможением, вследствие чего он реагирует очень быстро, часто необдуманно, не успевает затормозить, сдержаться, проявляет нетерпение, порывистость, резкость движений, вспыльчивость, необузданность, несдержанность:

- педант
- сангвиник
- флегматик
- холерик
- меланхолик

90 Человек с сильной, уравновешенной, инертной нервной системой, вследствие чего реагирует медленно, неразговорчив, эмоции проявляются замедленно (трудно рассердить, развеселить); обладает высокой работоспособностью:

- нытик
- флегматик
- сангвиник
- холерик
- меланхолик

91 Партнер, который, прикрываясь вниманием и заботой о вас, выуживает какие-то сведения, а сам ничего взамен не сообщает, а если и выдает какую-то информацию, она часто оказывается ложной или к делу не относящейся.

- флегматик
- любитель решать все с ходу
- ломака
- разведчик
- наставник

92 Когда у работника нет внутренних ресурсов для достижения того уровня успеха профессиональной деятельности, на который он рассчитывает, то налицо:

- перенапряжение
- стресс достижения
- стресс конкуренции
- стресс успеха
- информационный стресс

93 Если после свершения значимого события у человека наступает состояние «обесмысливания», того, что осуществилось, то значит у человека:

- информационный стресс
- стресс успеха
- эмоциональный стресс
- стресс достижения
- перенапряжение

94 Состояние, когда человек совершенно теряет интерес к своей работе

- депрессия
- синдром опустошения
- профессиональный стресс

- умственное помешательство
- коммуникативный стресс

95 Болезненное психологическое состояние, проявляющееся расстройствами на двух уровнях (психическом и физическом) обозначается как:

- импульс
- депрессия
- стресс
- перенапряжение
- срыв

96 Поиски путей оправдания обидчика методом «зато», методом «могло быть и хуже», методом «виноград еще зеленый», относятся к:

- снижение значимости несбывшегося желания
- отвлекающим приемам
- логическим приемам успокоения
- приемам устранения конфликта
- приемам успокоительных средств

97 Лучший способ успокоения при поступлении импульсов, поддерживающих активность доминанты, в кору головного мозга:

- поездка за город
- занятие любимым делом
- чтение романа
- занятия спортом
- снижение значимости несбывшегося желания

98 Проксемика изучает:

- комфортную ориентацию людей в пространстве
- дистанцию и взаимную ориентацию людей в пространстве
- дистанцию и субординацию
- культуру речи и взаимную ориентацию людей в пространстве
- взаимную ориентацию людей в пространстве

99 Дистанция в общении с расстоянием от 10 до 50 см:

- культурная
- интимная
- социальная
- личная
- публичная

100 Отношение гармонии, согласованности, единства и симпатии:

- социальное чутье
- раппорт
- конгруэнтность
- гибкость
- сенсорное чутье

101 Жесты нервозности и неуверенности

- «раскрытые руки»
- все вышеперечисленное
- переплетенные пальцы рук
- пощипывание ладони
- постукивание по столу пальцами

102 Характерными жестами оценки являются

- прикосновение к носу
- вытягивание указательного пальца вдоль щеки
- «раскрытые руки»
- демонстрация указательных пальцев
- сжатие пальцев в кулак

103 Какие жесты свидетельствуют о неискренности?

- прикосновение к носу
- прикрытие рукой рта
- покручивание пальцем у виска
- прикладывание руки к груди
- демонстрация указательных пальцев

104 Человек со слабой нервной системой, обладающий повышенной чувствительностью даже к слабым раздражителям:

- холерик
- меланхолик
- флегматик
- сангвиник
- ломака

105 Таким людям, прежде чем принять какое-либо решение, нужно, чтобы их долго обхаживали:

- сангвиник
- ломака
- любитель решать все с ходу
- разведчик
- наставник

106 Человек этой категории должен непременно принять решение к концу встречи

- холерик
- любитель решать все с ходу
- ломака
- разведчик
- наставник

107 Способом подачи позиции, используемый участниками коммерческих переговоров, не является:

- подчеркивание различий в позициях
- нейтрализация позиции
- открытие позиции
- закрытие позиции
- подчеркивание общности в позициях

108 Подход к ведению спора, при котором одна из сторон не настаивает на своем мнении при решении проблемы, используя методы убеждения, интуицию и здравый смысл, постепенно склоняет к своей точке зрения называется:

- прогностический
- эвристический
- демагогический

- логический
- софический

109 Подход к ведению споров, связанный с логическим анализом и аргументацией называется:

- софический
- логический
- авторитарный
- критикующий
- прогностический

110 Подход к ведению спора, при котором одна из сторон стремится победить своего оппонента любым, даже логически неправильным путем, используя так называемые софизмы это:

- прогностический
- софический
- логический
- критикующий
- авторитарный

111 Для чего предназначен такой метод ведения переговоров, как метод интеграции:

- довести до сознания партнера возможность получения взаимной выгоды
- все ответы верны
- убедить партнера в необходимости оценивать проблематику переговоров с учетом общественных взаимосвязей и вытекающих отсюда потребностей развития кооперации
- для того, чтобы партнер осознал необходимость интеграции
- изложить свою позицию и подчеркнуть, каких действий в рамках совместной ответственности за результаты переговоров от него ожидают

112 При использовании такого метода ведения переговоров, как метод уравнивания, следует учитывать следующие рекомендации:

- обдумать возможные контраргументы партнера
- все ответы верны
- определить, какие доказательства и аргументы целесообразно использовать. Чтобы побудить партнера принять важное предложение
- на некоторое время мысленно поставить себя на место партнера
- рассмотреть комплекс проблем с точки зрения ожидаемых от партнера аргументов «за» и обсудить с ним связанные с этим преимущества

113 Тактика общения с настойчивым и недовольным клиентом не предполагает:

- быть вежливым
- быть более решительнее данного клиента
- слушать внимательно, чтобы понять, что нужно клиенту
- противопоставить настойчивости клиента свою настойчивость
- быть доброжелательным, но точным и прямым в своих высказываниях

114 Какой прием влияния на партнера запрещает грубо и резко перебивать собеседника:

- «зеркало отношений»
- «терпеливый слушатель»
- «комплимент»
- «личная жизнь»
- «имя собственное»

115 Принятие точки зрения другой стороны, но не до конца, а до определенной степени – это:

- решение проблемы
- компромисс
- принуждение
- сглаживание
- уклонение

116 Компромисс нереален тогда, когда:

- стороны могут найти «срединное решение»
- стороны не готовы идти на уступки друг к другу
- стороны готовы удовлетворить хотя бы часть интересов друг друга
- имеется наличие критериев, позволяющих определить законность требований или равенство уступок
- уступки не выходят за рамки минимальных значений интересов обеих сторон

117 Способ подачи позиций, который может использоваться участниками коммерческих переговоров является:

- подчеркивание различий в позициях
- все ответы верны
- открытие позиций
- закрытие позиции
- подчеркивание общности в позициях

118 Слово «коммуникация» в переводе с латыни означает:

- пренебрежение фактами
- «общее, разделяемое со всеми»
- «частное, не разделяемое ни с кем»
- «целое, не делимое на части»
- «особенное, не похожее на других»

119 Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций:

- отдели человека от проблемы
- стереотипы
- предвзятые представления
- пренебрежение фактами
- пренебрежение делами

120 Установление сходства одного человека с другим:

- симпатия
- идентификация
- эмпатия
- стереотипизация
- рефлексия

121 Что из ниже перечисленного не относится к четырем основным правилам взаимодействия на коммерческих переговорах (4-х шаговый метод достижения соглашения на переговорах):

- найдите объективные критерии
- преследуйте только свою выгоду
- отдели человека от проблемы
- сконцентрируйтесь на интересах, а не на позициях
- изучите варианты, которые могут удовлетворить обе стороны

122 К тактическим приёмам, широко распространенных на всех этапах коммерческих переговоров, не относят:

- приём выдвижения требований в последнюю минуту
- все ответы верны
- приём «ухода или отклонения от борьбы»

- приём затягивания
- приём завышения требований

123 Что из ниже перечисленного не характеризует сторонников стратегии жесткого подхода при проведении деловых переговоров:

- ищут то решение, которое максимально выгодно для них самих
- идут на уступки для развития отношений
- ставят перед собой цель победить любой ценой
- требуют от другой стороны уступок
- не доверяют партнерам по переговорам

124 Для сторонников мягкого подхода, при ведении деловых переговоров не характерно:

- доверять партнерам
- угрожать партнерам
- идти на уступки для развития отношений
- допускать односторонние потери для достижения согласия
- дружелюбность

125 Что не характеризует такой метод ведения переговоров как «позитивный торг»:

- возможность ухудшения отношений с партнерами
- незначительные затраты времени
- стороны занимают позиции, которые затем уступаются в некоторой последовательности
- непредсказуемость результатов
- большие затраты времени

126 Одно из правил, которое помогает нам убедить собеседника, гласит: «Очередность приводимых аргументов влияет на их убедительность». Как по другому называется это правило:

- правило Страбона
- правило Гомера
- правило Сократа
- правило Паскаля
- правило Ньютона

127 Какое из ниже перечисленных правил, которые помогают убедить собеседника, гласит: « Не загоняйте соперника в угол. Дайте ему возможность «сохранить лицо», «сохранить достоинство»».

- правило Ньютона
- правило Паскаля
- правило Сократа
- правило Гомера
- правило Страбона

128 К несостоятельному аргументу, который используется сторонами на коммерческих переговорах, относится:

- показания свидетелей и очевидцев событий
- суждения на основе подтасованных фактов
- законы, уставы, руководящие документы
- экспериментально проверенные выводы
- заключения экспертов

129 Что из ниже перечисленного не является несостоятельным аргументом, которые используют стороны на коммерческих переговорах:

- суждения на основе подтасованных фактов
- точно установленные и взаимосвязанные факты и суждения
- домыслы, догадки, предположения, измышления
- потерявшие силу решения
- ложные заявления и показания

130 Формальное предложение заключить коммерческую сделку, содержащее все существенные условия соглашения (ассортимент, количество, цены, сроки и т.п.), называется:

- гарантийное письмо
- оферта
- запрос
- заявка
- рекламация

131 Коммерческий документ, являющийся одной из форм хозяйственных связей между предприятиями и производителями с/х – ой продукции и заготовителями этой продукции для её переработки, сбыта и реализации, называется:

- договор розничной купли-продажи
- договор контрактации
- договор купли-продажи
- договор-поставки

договор концессии

132 Письменное требование о добровольном устранении нарушений условий договора, называется:

- нет правильного ответа
- претензия
- иск
- заявление
- рекламация

133 Договоры на продажу (поставку) товаров на ярмарку заключаются по:

- конфекционными карточкам
- все ответы верны
- представленным предприятием-изготовителем образцам и моделям товаров
- каталогам
- проспектам

134 Для оплаты купленного на аукционе товара бухгалтер выписывает:

- каталогам
- товарный чек
- вексель
- заявку
- ведомость

135 На основании договора лизинга лизингополучатель обязан:

- представить лизингополучателю имущество, являющееся предметом лизинга в состоянии, в соответствии с условиями лизингового договора
- все ответы верны
- в случае осуществления финансового лизинга приобрести у определенного продавца в собственность определенное имущество для его передачи за определенную плату в качестве предмета лизинга лизингополучателю
- передавать предмет лизинга в назначенный срок
- передавать предмет лизинга вместе со всеми принадлежностями и документацией

136 К обязательным договорам относится:

- договор поручительства

- договор купли-продажи
- договор с привлечением денежных средств
- договор залога
- договор гарантии

137 Переход права собственности на предмет лизинга к лизингополучателю при осуществлении оперативного лизинга возможен на основании:

- договора гарантии
- договора купли-продажи
- договора подряда
- договора франшизы
- договора залога

138 По договору лизинга лизингополучатель обязуется:

- выполнить другие обязательства, вытекающие из содержания договора лизинга
- все ответы верны
- принять предмет лизинга в порядке, предусмотренном в договоре
- возместить лизингодателю его инвестиционные затраты
- по окончании срока действия договора лизинга вернуть предмет лизинга, если иное не предусмотрено указанным договором

139 Шансы на успешный исход деловой встречи возрастут, если придерживаться следующих рекомендаций:

- обосновывайте свои суждения
- все ответы верны
- готовьте свой первый вопрос так, чтобы он был коротким и интересным
- готовьте свой первый вопрос так, чтобы он был не дискуссионным
- добивайтесь оптимальной краткости в изложении мыслей

140 Основным принципом, которым должна следовать деловая беседа является:

- использование приемов стимулирования взаимопонимания
- все ответы верны
- предварительная подготовка
- претворение в жизнь логики проведения деловой беседы
- овладение риторическим искусством

141 Какой принцип не следует применять при ведении деловой беседы:

- использование приемов стимулирования взаимопонимания
- отсутствие делового доброжелательства
- предварительная подготовка
- претворение в жизнь логики проведения деловой беседы
- овладение риторическим искусством

142 Отрасль прикладной психологии, которая изучает психологические аспекты и закономерности трудовой деятельности человека:

- психология навыков
- психология труда
- социальная психология
- экономическая психология
- профессиональная психология

143 Наука, исследующая поведение людей в условиях экономических отношений, то есть в условиях производства, распределения, обмена, потребления, владения и управления:

- социальная психология
- экономическая психология
- психология труда
- профессиональная психология
- психология навыков

144 Основными проблемами правовой психологии являются

- правосознания личности и общества
- все вышеперечисленное
- психологические аспекты эффективного правотворчества
- психология правовой социализации личности, правосознания личности и общества
- асоциальные стереотипы поведения

145 Направление междисциплинарных научных исследований, обладающее необходимым балансом для понимания связи политического бытия и внутренних мотивов политического поведения людей:

- психология труда
- политическая психология

- социальная психология
- экономическая психология
- профессиональная психология

146 Кому принадлежит мысль о том, что 80 % успеха в любом деле зависит от умения человека правильно общаться, а оставшиеся 20 % составят профессиональные знания, умения и навыки

- Ф. Котлеру
- Д. Карнеги
- Э. Фромму
- А. Маслоу
- К. Леонгарду

147 Какой из приведенных ниже вариантов не подходит для однотонного костюма?

- однотонная рубашка с рисунком
- однотонная рубашка; галстук с рисунком
- рубашка с рисунком, однотонный галстук
- однотонная рубашка, однотонный галстук
- рубашка с рисунком, галстук с рисунком

148 Более официальный характер носит обычно:

- деловой ланч
- деловой ужин
- деловой завтрак
- обед
- ланч

149 Какую одежду следует носить на официальных приемах?

- яркую вечерние платья
- яркую, пеструю одежду
- облегающие вечерние платья
- строгую одежду
- повседневную одежду

150 Кому принято целовать руку?

- всем женщинам
- только замужним женщинам
- только хорошо знакомым женщинам
- только пожилым женщинам
- только незамужним

151 Кто выделил 6 основных принципов делового общения?

- В.Н. Лавриненко
- Д. Ягер
- Д. Карнеги
- В. Лабунская
- Ф. Кузин

152 Кто сформулировал принципы и правила успешной организации времени?

- Д.Ягер
- И. Коддлер
- Л.Д. Столяренко
- В.Н. Лавриненко
- Ф.Кузин

153 Что понимается под этикетом?

- правила ведения совещаний
- правила учтивости, вежливости, принятые в обществе
- культурная и правильная речь
- правила поведения за столом
- умение избегать конфликтов

154 Решение арбитража пересматривается ярмарочным комитетом не позднее:

- десяти дней со дня принятия решения
- трех дней со дня принятия решения
- двух дней со дня принятия решения
- пяти дней со дня принятия решения
- семи дней со дня принятия решения

155 Оптовый продавец обязан

- соблюдать правила торговли
- соблюдать правила торговли и внутренний распорядок на рынке
- внутренний распорядок на рынке
- соблюдать санитарные противопожарные требования
- своевременно вывозить мусор

156 В зависимости от способа проведения торги различают

- гласные
- открытые и закрытые
- инвестиционные
- внутренние и внешние
- гласные и негласные

157 Тактика общения с агрессивным клиентом не предполагает:

- уважительного обращения к клиенту
- ответ такой же агрессией
- внимательного выслушивания его мыслей
- не попадания на провокации
- выражения к данному клиенту сочувствия и понимания

158 Шансы на успешный исход деловой встречи упадут, если:

- начинать с более выполнимого предложения
- первый вопрос будет дискуссионным
- первый вопрос будет коротким и интересным
- не употреблять слова с двойным значением и фраз, которые можно неверно истолковать
- суждения будут обоснованными

159 Что из ниже перечисленного не способствует созданию благоприятной атмосферы для деловой беседы:

- обращение к собеседнику за советом
- не внимания к интересам собеседника
- ясные, сжатые и содержательные вступительные фразы
- проявление уважения к личности собеседника

собственный достойный внешний вид

160 Что не характерно для жесткого подхода ведения деловых переговоров:

- стороны изначально занимают излишне жесткую позицию
- метод редко бывает эффективен
- он создает благоприятную почву для уловок
- ведет к напряженности
- стороны избегают споров и конфликтов

161 Какой из методов ведения деловых переговоров наиболее эффективный:

- ни один из них
- принципиальный
- жесткий
- позиционный
- мягкий

162 Произнесение вслух имени партнера относится к приему:

- «личная жизнь»
- «имя собственное»
- «зеркало отношения»
- «комплименты»
- «терпеливый слушатель»

163 Употребление «золотых слов» относится к приему:

- «личная жизнь»
- «комплименты»
- «зеркало отношений»
- «имя собственное»
- «терпеливый слушатель»

164 Улыбка, демонстрация положительных эмоций вашему партнеру – черты приема:

- «личная жизнь»
- «зеркало отношений»

- «терпеливый слушатель»
- «имя собственное»
- «комплименты»

165 Что из ниже перечисленного относится к правилу применения «золотых слов»:

- «без претензий»
- все ответы верны
- «один смысл»
- «без гипербол»
- «высокое мнение»

166 Прием, имеющий широкое применение на всех этапах коммерческих переговоров:

- расстановка ложных акцентов
- уход
- завышение требований
- отмалчивание
- блеф

167 Правило, которое поможет вам убедить собеседника:

- не принижать статус собеседника
- все ответы верны
- правило Гомера
- правило Сократа
- правило Паскаля

168 Феномен, который проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности переносится на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке – на оценку его отдельных качеств, называется:

- эффектом ухода
- уэффектом «ореола»
- эффектом «проецирования»
- эффектом «первичности»
- эффектом «последней информации»

169 Особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:

- симпатия
- эмпатия
- рефлексия
- идентификация
- стереотипизация

170 Форма межличностного взаимодействия, которая снимает агрессию людей и удовлетворяет на минимальном уровне потребность в признании:

- конформизм
- ритуальное взаимодействие
- уход
- игра
- привязанность

171 Что не характерно для французского стиля ведения коммерческих переговоров:

- использование французского языка в качестве официального языка переговоров
- официальность в обсуждении вопросов
- независимость
- ограниченная самостоятельность в принятии решений
- ориентировка на логические доказательства

172 Что не характерно для китайского стиля ведения коммерческих переговоров:

- одобрение договоренностей со стороны центра
- немногочисленность делегации
- четкое разграничение переговоров на отдельные этапы
- формирование «духа дружбы»
- ориентировка на людей с более высоким статусом

173 Что не характерно для японского стиля ведения коммерческих переговоров:

- использование посредников в сложных и спорных вопросах
- использование угроз
- высокая организованность
- сложный процесс согласования и утверждения тех или иных положений
- чувствительность к общественному мнению

174 Что не характерно для американского стиля ведения коммерческих переговоров:

- эгоцентризм
- низкая компетентность
- энергичность
- внешнее проявление дружелюбия
- профессионализм

175 В каком году был создан международный институт унификации частного права – УНИДРУА:

- 2001 г.
- 1926 г.
- 1940 г.
- 1957 г.
- 1990 г.

176 Техника оформления внешнеторговых операций включает:

- оформление и подписание контракта
- все ответы верны
- направление оферты
- подтверждение заказа покупателем(продавцом)
- участие в переговорах

177 При декларировании товаров и транспортных средств декларант обязан:

- уплатить таможенные платежи
- все ответы верны
- произвести декларирование товаров и транспортных средств в соответствии с порядком, предусмотренным ТК АР
- по требованию таможенного органа предъявить декларируемые товары и транспортные средства
- представить таможенному органу документы и дополнительные сведения, необходимые для таможенных сведений

178 Что характеризует французский стиль ведения переговоров:

- отсутствие ориентировки на логические доказательства
- использование французского языка в качестве официального языка ведения переговоров
- неофициальность в обсуждении вопросов
- полная самостоятельность в принятии решений

независимость

179 Что характеризует китайский стиль ведения переговоров:

- независимость от центра при заключении договоров
- многочисленность делегации
- немногочисленность делегации
- отсутствие формирования «духа дружбы»
- отсутствие ориентировки на людей с более высоким статусом

180 Что характеризует японский стиль ведения коммерческих переговоров:

- пренебрежение посредниками в сложных и спорных вопросах
- высокая организованность
- использование угроз
- несложный процесс согласования и утверждения тех или иных положений
- бесчувственность к общественному мнению

181 Американский стиль ведения коммерческих переговоров предполагает:

- учитывание чужого мнения
- внешнее проявление дружбы
- инертность
- низкую
- низкий профессионализм

182 Что не характерно для арабского стиля ведения переговоров:

- соблюдение и уважение местных традиций
- несоблюдение исторических традиций своей страны
- чувство собственного достоинства
- корректное отношение к своим коллегам
- из всех типов взаимодействия с партнерами они предпочитают торг

183 Что не характерно для южнокорейского стиля ведения переговоров:

- не любят абстрактных рассуждений
- открыто говорят о своем несогласии с партнером

- предпочитают «брать быка за рога»
- не любят общих рассуждений
- готовы обсуждать возможность партнерства при наличии реальной и детально разработанной программы

184 Что не характерно для российского стиля ведения переговоров:

- часто используют приемы на получение преимуществ
- предпочитают рисковать
- действуют осторожно
- ограничивают собственную инициативность
- завышают требования

185 Оптовый продавец обязан:

- соблюдать правила торговли и внутренний распорядок на рынке
- соблюдать правила торговли и внутренний распорядок на рынке; соблюдать санитарные противопожарные требования
- соблюдать санитарные противопожарные требования
- своевременно вывозить мусор
- создавать психологический контакт между партнерами

186 Невербальные средства общения нужны для того, чтобы:

- выражать эмоции и отражать истолкование ситуации
- все ответы верны
- регулировать течение процесса общения
- создавать психологический контакт между партнерами
- обогащать значения, передаваемые словами

187 Что из ниже перечисленного не следует делать, когда в вашей фирме звонит телефон:

- следить за дикцией, говорить отчетливо
- превращать разговор в допрос
- поднять трубку до четвёртого звонка
- сконцентрировать внимание только на беседе
- предложить перезвонить, если это требуется для выяснения деталей

188 В основе успешного ведения телефонных разговоров не лежит:

- компетентность
- не владение приемами ведения беседы
- стремление оперативно и эффективно решить проблему
- тактичность
- доброжелательность

189 Если в деловой беседе по телефону вы обговариваете несколько вопросов, то:

- выберите наиболее важный для вас вопрос и обсуждайте его
- последовательно заканчивайте обсуждение одного вопроса и переходите к следующему
- после обсуждения одного вопроса дайте отбой и позвоните еще раз
- одновременно обсуждайте все интересующие вас вопросы
- не отделяйте один вопрос от другого

190 К особым возможностям телефона не относится:

- визуальная анонимность
- доступность абонента в любое время
- глобальное распространение
- захват внимания
- экономия времени

191 Что не рекомендуется делать, когда вы оставляете сообщение на ответчике:

- если позвонили по неправильному номеру - не представляться, но обязательно оставить сообщение с извинением
- оставлять одно и тоже сообщение дважды
- назвать кратко причину своего звонка
- полностью представиться, назвать свою компанию и телефонный номер
- поблагодарить

192 Что из ниже перечисленного не характеризует коммуникационную систему:

- установление межличностных контактов непосредственно между субъектами рынка
- обособленная деятельность субъектов рынка
- комплексная деятельность участников рыночного оборота
- совокупность операций связанных со сбором информации
- комплексная деятельность, связанная с перераспределением информации

193 Выражение лица, жесты, телодвижения - это элементы следующей коммуникационной системы:

- визуального контакта
- оптико-кинетической
- паралингвистической
- экстралингвистической
- организации пространства и времени коммуникации

194 Как называется термин, который характеризует слова, имеющие невыраженное, неявное, но подразумеваемое и значение:

- выражение лица
- коннотация
- денотация
- аннотация
- интонация

195 Что должно присутствовать у людей, находящихся в процессе коммуникации, для избегания проблем понимания в результате коннотационного словоупотребления:

- симпатическое интонация
- симпраксическое включение
- симпраксическое выражение
- симпатическое средство
- симпатия

196 Мысленная оценка ситуации собеседниками, в результате чего у них складывается единое ее понимание – это есть:

- симпатическое интонация
- симпраксическое включение
- симпраксическое выражение
- симпатическое средство
- симпатия

197 К инструментам решения конфликтов не относят:

- изменение условий деятельности
- увлечение степени неопределенности
- перегруппировка и увеличение ресурсов

- совершенствование системы вознаграждений
- улучшение существующих правил и процедур

198 К методам разрешения конфликтов относится:

- арбитраж
- все ответы верны
- переговоры
- принципиальное согласование
- посредничество

199 Потенциальной возможностью возникновения конфликта является:

- обмен новейшими разработками
- увеличение степени взаимодействия людей
- совместная работа над проектом
- тесные связи между подразделениями
- совместное обсуждение возникших проблем

200 Любой вид конфронтации или взаимодействия между индивидами или группами, который может нанести вред организации и послужить препятствием достижению целей, стоящих перед ней, называется:

- объективный конфликт
- иррациональный конфликт
- рациональный конфликт
- многофакторный конфликт
- частный конфликт

201 К причине возникновения субъективного конфликта не относится:

- утаивание информации
- выполнение обещаний
- ошибки в применении поощрений и наказаний
- действия, основанные на нетерпимости к чужим мнениям
- расхождения во взглядах

202 Конфликты, затрагивающие интересы общества в целом или отдельного государства, называются:

- рациональными
- общественными
- частными
- объективными
- субъективными

203 Способ урегулирования конфликта, когда деловые конфликты передаются независимому арбитру, который расследует факты, выслушивает мнение обеих сторон и выносит решение, называется:

- посредничество
- арбитраж
- переговоры
- судебный процесс
- компромисс

204 К методам урегулирования конфликтов не относится:

- интегральный метод
- уклонение
- посредничество
- переговоры
- арбитраж

205 Способ урегулирования конфликтов, в котором третья сторона содействует переговорам между конфликтующими сторонами, называется:

- компромисс
- посредничество
- переговоры
- арбитраж
- судебный процесс

206 Какой из видов коммуникации определяется организационной структурой предприятия, взаимосвязью уровней управления и функциональных отделов:

- межличностные
- формальные
- неформальные

- вертикальные
- горизонтальные

207 Канал распространения слухов относится к следующему виду коммуникаций:

- межличностные
- неформальные
- формальные
- вертикальные
- горизонтальные

208 Устное общение людей относится к следующему виду коммуникации:

- неформальные
- межличностные
- горизонтальные
- вертикальные
- формальные

209 Причинами плохой коммуникации могут быть:

- отсутствие внимания и интереса собеседника
- все ответы верны
- стереотипы
- «предвзятые представления»
- плохие отношения между людьми

210 Что из ниже перечисленного не верно. В общении экстраверты:

- легче убеждаются и направляются на новую тему
- трудно переключаются с собственного внутреннего хода мысли
- более контактны
- стараются проникнуться проблемами других
- проявляют интерес и внимание к окружающим

211 На восприятие человека во многом оказывают влияние:

- торопливость в оценке по первому впечатлению

- все ответы верны
- встречи и контакты в прошлом
- чье-то предвзятое мнение
- неверная оценка психологического состояния

212 Первым шагом в общении является:

- нет правильного ответа
- восприятие
- знакомство
- приветствие
- представление

213 Слово «коммуникация» в переводе с латыни означает:

- целое, но делимое на части
- общее, разделяемое со всеми
- частное, разделяемое ни с кем
- целое, не делимое на части
- особенное, не похожее на других

214 Упрощенное мнение относительно отдельных лиц или ситуаций - это:

- нет правильного ответа
- стереотипы
- предвзятые представления
- пренебрежения факторами
- все вышеперечисленное

215 Кому принадлежат слова: «Умение общаться с людьми – такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в этом мире»?

- Льву Толстому
- Джону Рокфеллеру
- Петру Чаадаеву
- Антуану де Сент-Экзюпери
- Иоганну Вольфгангу Гёте

216 Сопоставление себя с другим, при котором каждый из партнеров уподобляет себя другому представляет собой:

- общение как всеобщее познание
- общение как познание друг друга и самосовершенствование
- общение как искусство любить людей
- общение как взаимодействие людей
- общение как своеобразная речевая техника

217 Стиль общения, позволяющий обоим участникам общения чувствовать себя личностью

- нейтральный
- демократический
- либеральный
- индивидуальный
- авторитарный

218 В ходе исследований Мехрабяна и Бердвистелла установлено, что в процессе общения лучше всего сообщение усваивается через:

- интонацию и слова
- мимику и жесты
- слова
- интонацию
- текстовую форму сообщения

219 К визуальным средствам общения не относится:

- выражение лица
- интонация
- кинетика (движение рук, ног, туловища, головы)
- выражение глаз
- поза

220 К акустическим средствам общения не относят:

- пауза
- выражение глаз
- интонация
- смех

кашель

221 Процесс создания и передачи значимых сообщений в неформальной беседе, групповом взаимодействии или публичном выступлении называется:

- коммерциализация
- коммуникация
- конфронтация
- консолидация
- концессия

222 К коммуникативным качествам личности не относится:

- ни один из вариантов
- профессионализм
- самооценка
- религиозность
- мобильность

223 Главное требование культуры общения по телефону это:

- принципиальность
- краткость изложения
- жесткость в разговоре
- длительность общения
- официальность

224 Прежде чем позвонить кому-либо, необходимо помнить:

- ненужные телефонные разговоры нарушают спокойную обстановку, мешают работать тем, кто находится рядом
- все ответы верны
- длительное воздействие телефонных звонков отрицательно сказывается на нервной системе
- ненужные телефонные разговоры нарушают рабочий ритм
- ненужные телефонные разговоры мешают решению сложных вопросов

225 Воспитанный человек не станет звонить деловому партнеру, если для этого нет острой необходимости:

- во время ланча

- после 22ч.
- до 22ч.
- с 13 ч. – до 14 ч.
- с 10 ч. - до 22 ч.

226 Проводя деловую беседу по телефону, не следует:

- следить за произношением своих слов
- прерывать речь собеседника
- говорить ровно
- сдерживать свои эмоции
- говорить кратко и ясно

227 Что из ниже перечисленного не влияет на результаты телефонного разговора:

- интонации
- внешность
- голос
- тон
- тембр

228 Перед тем, как начать деловую беседу по телефону необходимо:

- продумать порядок постановки вопросов
- все ответы верны
- определить цель разговора
- определить тактику ведения беседы
- составить план беседы

229 При ведении деловых бесед по телефону нельзя:

- задавать вопросы
- перебивать и не выслушивать
- использовать деловое приветствие
- говорить грамотно и медленно
- благодарить и прощаться

230 Профессионализм делового общения по телефону заключается:

- в продолжительности разговора
- в умении понравиться с первого слова
- в цели звонка
- в ключевой фразе
- в задаваемом вопросе

231 Профессиональное время для снятия трубки:

- на пятый звонок
- после второго или максимум третьего звонка
- после первого звонка
- после шестого звонка
- как только, так сразу

232 Записывая на автоответчик свое сообщение, важно помнить, что голос должен отражать:

- надменность
- доброжелательность
- агрессию
- наигранность
- равнодушие

233 По принятому стандарту автомат должен поднимать трубку, после:

- 10го- звонка
- 4-го звонка
- 1-го звонка
- 5-го звонка
- 6-го звонка

234 Умение устанавливать и поддерживать необходимые контакты, способность человека идти навстречу собеседнику, готовность сделать первый шаг в установлении нового контакта – это есть:

- компетентность
- коммуникабельность
- респектабельность
- темпераментность
- доброжелательность

235 Начать разговор по телефону, согласно правилам этикета, следует:

- повышенным тоном
- представиться и назвать свою организацию
- коротко и четко сказать «да», «слушаю»
- молча ждать, что скажет вам звонящий
- если вы заняты, то словами «перезвоните позже»

236 Основной причиной плохой коммуникации является:

- безразличие
- все ответы верны
- недостаточное понимание важности общения
- плохое построение самого общения
- слабая память

237 Как называется термин, который характеризует слова, имеющие прямое и явное значение:

- выражение лица
- денотация
- коннотация
- аннотация
- интонация

238 Каким средствам коммуникации относится текесика

- вербальным
- тактильно-кинестизическим
- ольфакторным
- акустическим
- визуальным

239 В коммуникации может быть достигнута следующая цель:

- взятие на себя каких-либо обязательств
- все ответы верны
- сообщение и описание чего-либо
- влияние на кого-либо

выражение чувств и отношения

240 Невербальная коммуникация происходит с помощью:

- телесные контакты
- все ответы верны
- мимики
- жестов
- сенсорных контактов

241 Любой коммерсант должен обладать навыками профессионального поведения, следуя этикету делового человека, который включает:

- знания делового протокола
- все ответы верны
- правила представления и знакомства
- правила ведения деловых бесед
- правила деловой переписки и телефонных переговоров

242 Отсутствие согласия между двумя и более сторонами определяет:

- конфуз
- конфликт
- компромисс
- конфронтация
- концепция

243 Практическое отсутствие конфликта представляет угрозу для эффективной работы компании, так как:

- нет борьбы идей и мнений
- все ответы верны
- сотрудники компании игнорируют мнение друг друга
- компания затрудняется в адаптации к изменяющимся условиям внешней среды
- внедрение каких-либо новшеств затруднено

244 Слишком высокий уровень конфликта угрожает эффективности работы компании, так как:

- сотрудники компании не согласны друг с другом по многим вопросам
- все ответы верны

- сотрудники отказываются принимать во внимание интересы других людей
- инновационные разработки могут никогда не воплотиться в жизнь
- персонал поглощен во взаимные неурядицы

245 Структурные факторы, являющиеся причиной возникновения конфликтов не связаны с:

- политикой компании
- национальными особенностями страны
- стратегией компании
- организацией работы в компании
- иерархией власти

246 По количеству и уровню участников конфликты не подразделяются на:

- организационные
- субъективные
- внутриличностные
- межличностные
- межгрупповые

247 По характеру влияния конфликты подразделяются на:

- однофакторные и многофакторные
- рациональные и иррациональные
- общественные и частные
- формальные и неформальные
- объективные и необъективные

248 По характеру причин конфликты подразделяются на:

- общественные и частные
- объективные и субъективные
- рациональные и иррациональные
- однофакторные и многофакторные
- горизонтальные и вертикальные

249 По содержанию конфликты подразделяются на:

- формальные и неформальные
- общественные и частные
- горизонтальные и вертикальные
- однофакторные и многофакторные
- объективные и субъективные

250 По природе конфликты бывают:

- горизонтальные и вертикальные
- формальные и неформальные
- объективные и субъективные
- общественные и частные
- рациональные и иррациональные

251 По ранговым различиям конфликты подразделяются:

- общественные и частные
- горизонтальные и вертикальные
- однофакторные и многофакторные
- рациональные и иррациональные
- объективные и субъективные

252 По количеству причин конфликты подразделяются на:

- общественные и частные
- однофакторные и многофакторные
- горизонтальные и вертикальные
- формальные и неформальные
- объективные и субъективные

253 В основе межгруппового конфликта лежит:

- все ответы не верны
- все ответы верны
- неопределенность в сфере полномочий
- взаимозависимость задач
- борьба за статус

254 К организационным конфликтам не относится:

- конфликты между формальной и неформальной организацией
- рациональные конфликты
- функциональные конфликты
- конфликты между штабным и линейным персоналом
- конфликты связанные с иерархией

255 Конфронтация между индивидами или группами, которая повышает результативность деятельности организации представляет собой:

- субъективный конфликт
- рациональный конфликт
- иррациональный конфликт
- однофакторный конфликт
- частный конфликт

256 Конфликты, в основе которых лежат социальные интересы отдельных лиц и организаций называются:

- иррациональными
- частными
- объективными
- общественными
- субъективными

257 Воспринимаемая несовместимость действий и целей – это есть:

- конвергенция
- конфликт
- конфронтация
- консолидация
- концепция

258 Конфликты, возникающие между равными по занимаемому положению участниками, называются:

- общественными
- горизонтальными
- вертикальными
- однофакторными

частными

259 Конфликты, возникающие как следствие противоречий между участниками, находящимися на разных уровнях социальной лестницы, называются:

- частными
- вертикальными
- горизонтальными
- однофакторными
- многофакторными

260 Конфликт, возникающий в силу двух или более причин, называется:

- частным
- многофакторным
- общественным
- формальным
- субъективным

261 Что из ниже приведенного не характеризует экстраверта:

- излишняя эмоциональность
- сдержанность
- общительность
- словоохотливость
- оптимистичность

262 Что из ниже перечисленного не характеризует интроверта:

- пессимистичность
- общительность
- сдержанность
- застенчивость
- ответственность

263 На каком уровне осуществляется общение в процессе, которого один из партнеров подавляет другого?

на семейном

- на примитивном
- на высшем
- на манипулятивном
- на деловом

264 По какому признаку общения классифицируется на «биологическое» и «социальное»?

- по уровню
- по целям общения
- по средствам общения
- по содержанию общения
- по результатам общения

265 Темп речи, тональность голоса, смех, плач, покашливание – это элементы следующей коммуникационной системы:

- визуального контакта
- оптико-кинетической
- пара-экстралингвистической
- организации пространства
- времени коммуникации

266 Что из ниже перечисленного не относится к стилю урегулирования конфликта, а является методом его урегулирования:

- интегральный метод
- переговоры
- участие
- уклонение
- поиск компромисса

267 Какие виды жестов существуют:

- жесты отрицания
- все ответы верны
- жесты оценки
- жесты уверенности
- жесты расположения

268 Для осуществления процесса коммуникации необходимы следующие основные элементы:

- получатель информации
- все ответы верны
- отправитель информации
- сообщение – собственно информация
- канал – средство получения информации

269 Обмен информацией между различными отделами для согласования действий относится к следующему виду коммуникации:

- межличностные
- горизонтальные
- вертикальные
- формальные
- неформальные

270 Желание и умение выразить свою точку зрения и готовность учесть позиции других отражено в следующей стратегии общения:

- ролевое
- открытое
- закрытое
- монологическое
- диалогическое

271 Какие качества характеризуют человека с завышенной самооценкой:

- по отношению к другим ведет себя с позиции превосходства
- все ответы верны
- обидчивость
- нетерпимость к критике
- неприятие каких-либо замечаний

272 В общении с партнером с завышенной самооценкой необходимо:

- нет правильного ответа
- использовать метод четких логических доказательств
- не применять метод спокойного убеждения
- не терпимо относиться к демонстрации силы
- льстить ему

273 Что из ниже перечисленного не характеризует людей с заниженной самооценкой:

- не уверенность в себе
- обладают высокими амбициями
- обычно теряются в разговоре и деловой беседе
- не всегда способны найти необходимую аргументацию
- дают переубедить себя

274 При общении с людьми с заниженной самооценкой необходимо:

- не скупиться на поощрения и подбадривающее поведение
- все ответы верны
- проявить дружелюбное отношение
- создать ситуацию, в которой он может раскрепоститься
- логично изложить свои доводы

275 Общение по правилу «Соблюдай интересы другого, не порицай другого. избегай возражений, будь доброжелательным и приветливым», называется:

- манипулятивным
- светским
- личностным
- примитивным
- деловым

276 В процессе общения лучше всего сообщение усваивается через:

- деловым
- мимику и жесты
- интонацию
- текстовую форму
- слова

277 Какой из видов общения заключен в следующем кодексе: «Соблюдай интересы другого, не порицай другого, избегай возражений, будь доброжелательным и приветливым»?

- семейное общение
- светское общение

- личностное общение
- примитивное общение
- деловое общение

278 По содержанию общение может быть разделено на следующие виды:

- кондиционное, прямое, косвенное
- материальное, мотивационное, кондиционное, когнитивное, деятельностное
- материальное, моральное, мотивационное, светское, деятельностное
- кондиционное, социальное, духовное, манипулятивное, материальное
- прямое, косвенное, деловое, мотивационное, деятельностное

279 Сторона общения, которая означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания:

- общая
- перцептивная
- коммуникативная
- интерактивная
- нейтральная

280 В каком функциональном значении М.Т. Цицерон рассматривал общение, говоря следующие слова: «Красноречие есть нечто такое, что дается труднее, чем это кажется, и рождается из очень многих знаний и стараний»?

- как деловую речь
- как культуру речи
- как взаимодействие людей
- как профессиональную деятельность
- как развитие и самореализацию

281 Умение и желание выражать свою точку зрения и готовность учитывать позиции других характеризует

- дипломатическую стратегию общения
- открытую стратегию общения
- ролевую стратегию общения
- диалогическую стратегию общения
- личностную стратегию общения

282 Принципом составления коммерческой переписки является:

- конфиденциальность
- все ответы верны
- точность
- вежливость
- краткость

283 Служебная переписка не должна быть:

- грамотной
- многосложной
- ясной
- индивидуальной
- лаконичной

284 Деловое письмо, направленное для подтверждения обещаний или каких-либо условий называется:

- письмо-приглашение
- гарантированное письмо
- письмо – извещение
- письмо-просьба
- сопроводительное письмо

285 Ход обсуждения вопросов и решения, принимаемые на заседаниях коллегиальных органов, советах, собраниях, совещаниях, фиксируются в:

- преискурантах
- протоколах
- уставах
- положениях
- отчетах

286 К без документальному обмену информацией не относится:

- инструктирование
- письма
- устные разъяснения

- личные указания
- указания по телефону

287 Современные формы деловой переписки сложились около 150 лет назад:

- в России
- в Англии
- в Германии
- в Азербайджане
- в Индии

288 Деловые письма с предложением принять участие в семинарах, совещаниях – это:

- гарантийные письма
- письма-приглашения
- письма-просьбы
- сопроводительные письма
- письма-запросы

289 Составляются с целью подтверждения определенных обещаний или условий и адресуются организациям или отдельному лицу:

- сопроводительные письма
- гарантированные письма
- информационные письма
- письма-ответы
- письма-запросы

290 Цель какого делового письма заключается в своевременном информировании другого предприятия или заинтересованного лица о свершившемся факте:

- гарантийное письмо
- информационное письмо
- письмо благодарности
- письмо-отказ
- письмо-ответ

291 Преимуществом письменной речи является :

- многозначность
- точность
- громоздкость
- содержание штампов
- экономность

292 Основным преимуществом устной речи по сравнению с письменной является:

- эмоциональность
- экономность
- грамотность
- многозначность
- речевые ошибки

293 С помощью деловых писем:

- выявляются отношения между структурами
- все ответы верны
- ведутся преддоговорные переговоры
- выявляются отношения между предприятиями
- излагаются претензии

294 Выполнения единых правил оформления документов обеспечивает:

- информационное письмо
- все ответы верны
- юридическую силу письма
- качественное составление письма
- своевременное исполнение письма

295 Что из ниже следующего не верно. Применение бланков:

- повышает культуру управленческого труда
- придает информации менее официальный характер
- значительно ускоряет процесс создания документов
- сокращает трудозатраты на составление
- упрощает восприятие информации

296 Для объяснения мотивов того или иного действия при составлении делового письма не используется выражение:

- в целях усиления ответственности...
- прошу принять меры...
- в связи с отсутствием финансовой помощи...
- в связи со сложной экономической ситуации...
- в целях усиления ответственности...

297 В письмах- просьбах не используются выражение:

- просим принять к сведению
- направляем информацию...
- просим оказать содействие
- просим принять участие
- просим ликвидировать задолженность

298 Письма подтверждения начинаются так:

- просим принять меры
- фирма «Булгаг» подтверждает...
- напоминаем, что...
- высылаем подписанные с нашей стороны договоры...
- сообщаем, что...

299 В письмах-извещениях используется такие фразы:

- просим принять участие
- сообщаем, что
- фирма «Булгаг» подтверждает...
- напоминаем, что...
- высылаем подписанные с нашей стороны договоры...

300 Служебная переписка должна быть:

- нелакониной
- индивидуальной
- многосложной
- безграмотной

размывчатый

301 Документирование управленческой деятельности охватывает:

- протоколы
- все вышеперечисленное
- процессы, относящиеся к записи (фиксации) на различных носителях
- процессы, относящиеся к оформлению информации по установленным правилам
- ничего из вышеперечисленного

302 Состав управленческих документов определяется:

- протоколами
- всем вышеперечисленным
- порядком решения вопросов
- объемом и характером взаимосвязей с другими организациями
- компетенцией и функциями организации

303 Современные формы деловой переписки сложились около ста пятидесяти лет назад:

- в США
- в Англии
- во Франции
- в Германии
- в Италии

304 Письмаприглашения с предложением принять участие в семинарах, совещаниях

- письма -заявки
- письма-приглашения
- письма-просьбы
- сопроводительные письма
- письма-запросы

305 В современной деловой переписке вместо «Я прошу ...» нужно писать

- «Заявляю...»
- «Прошу ...»

- «Требую...»
- «Умоляю...»
- «Заклинаю...»

306 К видам деловой корреспонденции не относят:

- у письма-подтверждения
- письма – угрозы
- письма – извещения
- циркулярные письма
- сопроводительные письма

307 Вид деловых бумаг, отправляемых в ответ на различного рода поздравления, получаемыми должностными лицами, это есть:

- рекламация
- благодарственные открытки
- бланк
- визитная карточка
- гарантийное письмо

308 Коммерческая переписка способствует:

- установлению прочных связей с потребителями
- все ответы верны
- увеличению оборота фирмы
- улучшению взаимосвязи различных служб
- повышению квалификации

309 Состав управленческих документов определяется:

- закреплением в таблице документов
- все ответы верны
- компетенцией и функциями организации
- порядком решения вопросов
- объемом и характером взаимосвязи с другими организациями

310 К распорядительным документам не относятся:

- поручения
- прейскуранты
- решения
- постановления
- приказы

311 Составляются для сообщения адресату о направлении каких-либо документов, материальных ценностях:

- гарантированные письма
- сопроводительные письма
- письма-приглашения
- письма-просьбы
- письма-запросы

312 Если продавец не может сразу выслать покупателю интересующий его товар, он направляет ему письмо, в котором сообщает необходимую информацию, в частности:

- обещание направить предложения на поставку интересующего покупателя товара
- все ответы верны
- принятие вопроса к рассмотрению
- выявление возможности поставки интересующего покупателя товара
- отказ поставить интересующий покупателя товар

313 В претензии не указывается:

- ссылки на нормативные акты, договора или иные правоустанавливающие документы
- формальное предложение заключить коммерческую сделку
- наименование предприятия
- обстоятельство, послужившее основанием для предъявления претензии
- сумма требований заявителя

314 Что из ниже перечисленного не характеризует претензию:

- при удовлетворении претензии, имеющей денежную оценку, к ответу на претензию прилагается поручение банку на перечисление денежных средств с отметкой об исполнении.
- претензия направляется в Арбитражный суд республики
- претензия – это письменное требование о добровольном устранении нарушений условий договора или законодательства
- претензии направляются поставщикам заказным либо ценным письмом или же могут быть вовлечены под расписку

- претензия должна быть подписана руководителем предприятия, либо заместителем руководителя предприятия или гражданином предпринимателем

315 Если в резолюции указывается несколько исполнителей, то кто является ответственным за исполнением документа:

- нет правильного ответа
 лицо указанное первым
 лицо указанное последним
 никто
 соисполнители

316 Внешний вид документа не характеризует:

- начертание шрифтов и композиции надписей бланков
 содержания в нем информации
 качество бумаги
 цвет
 дизайн логотипа

317 Задачей языка деловой переписки является:

- отразить строго логическую последовательность изложения
 все ответы верны
 обеспечить объективное отношение к излагаемым фактам
 лишить эмоциональности взгляда на вещи
 лишить субъективности взгляда на вещи

318 Цель какого из видов делового письма заключается в своевременном информировании другого предприятия или заинтересованного лица о свершившемся факте:

- письма-ответы
 информационное письмо
 письмо – просьба
 письмо-приглашение
 гарантийное письмо

319 Письма-приглашения с предложением принять участие в семинарах, совещаниях:

- письма -заявки

- письма-приглашения
- письма-просьбы
- сопроводительные письма
- письма-запросы

320 Составляются для сообщения адресату о направлении каких-либо документов, материальных ценностей

- письма-ответы
- сопроводительные письма
- письма-приглашения
- письма-просьбы
- письма-запросы

321 На бланке фирмы не рекомендуется указывать:

- телефон и факс
- банковские реквизиты
- название фирмы
- регистрационный номер
- дату регистрации

322 Посылая деловое письмо в Германию необходимо использовать следующее традиционное обращение:

- Доктор (фамилия)
- «Дорогой г-н доктор (фамилия)»
- «дорогой г-н доктор»
- Г-н (фамилия)
- Дорогой г-н (фамилия)

323 Посылая деловое письмо в Австрию или Швейцарию необходимо использовать традиционное обращение.

- доктор (фамилия)
- «Дорогой г-н доктор»
- г-н фамилия
- дорогой г-н (фамилия)
- «Дорогой господин доктор (фамилия)

324 Деловое письмо включает следующий элемент:

- текст письма
- все ответы верны
- название и адрес фирмы – отправителя
- дата и номер письма
- приветствие

325 Обязательным требованием к управленческой резолюции является:

- согласованность с другими, ранее принятыми, управленческими решениями в данной области
- все ответы верны
- адресность
- четкость формулировки
- указания возможных путей решения

326 В каком из 4-х разделов рекомендательного письма лицо-отправитель представляется адресату и в сжатой форме описывает обстоятельства знакомства с рекомендуемым лицом:

- ни в одном из данных разделов
- в вводном разделе
- в разделе просьбы
- в разделе характеристике
- в заключительном разделе

327 В каком разделе рекомендательного письма приводятся сведения об образовании, уровне подготовки и опыте рекомендуемого, его черты характера и способности, которые могут пригодиться той фирме, куда соискатель стремится попасть.

- ни в одном из данных разделов
- в разделе характеристики
- в вводном разделе
- в разделе просьбы
- в заключительном разделе

328 Просьба ознакомиться с прилагаемым послужным списком (резюме) и краткими анкетными данными, а также назначить рекомендуемому лицу встречу для собеседования, отражено в следующем разделе рекомендательного письма:

- ни в одном из данных разделов
- в разделе просьбы
- в разделе характеристики

- в вводном разделе
- в заключительном разделе

329 В случае, когда к деловому письму прилагаются какие -либо материалы или документы они обычно перечисляются:

- в отдельном деловом письме
- в левой части письма отдельной строкой после слова «Приложение»
- в правой части письма отдельной строкой после слова «Приложение»
- в низу в середине письма до слов «Приложение»
- на отдельном лице

330 Просьба об ответе на деловое приглашение может стоять в самом приглашении и обозначается сокращенно:

- V.H.U.D
- R.S.V.P.
- S.S.R.V
- S.S.S.R
- R.S.S.S

331 Коммерческий документ, представляющий собой обращение покупателя к продавцу, импортера к экспортеру, с просьбой дать подробную информацию о товарах и направлять предложения на поставку товара называется:

- заказ
- запрос
- заявка
- письмо
- каталог

332 Если рекламация не может быть урегулирована соглашением сторон, то:

- выявляются возможности поставки интересующего покупателя заказа
- дело передается в арбитраж
- вопрос рассматривается заново
- выявляются возможности поставки интересующего покупателя товара
- дается обратная претензия

333 Что из ниже перечисленного не верно:

- если в тексте отражено несколько вопросов, заголовок нужно формировать обобщенно
- количество строк заголовка неограниченно
- количество строк заголовка должно быть не более пяти
- заголовок обеспечивает регистрацию документа
- заголовок из двух или более строк печатается через один межстрочный интервал

334 Что из ниже перечисленного характеризует графические сокращения:

- от них не образуются слова аббревиатуры
- все ответы верны
- графические сокращения – это условные сокращения
- графические сокращения – это только письменные сокращения
- у них нет аббревиатурного сокращения

335 С прописной буквы пишутся:

- приказ директора департамента
- правила внутреннего трудового распорядка
- постановления Правительства Азербайджанской Республики
- постановления мэра
- постановления мэра

336 В современной деловой переписке вместо «Я выполнил ...» пишут:

- «Я совершил...»
- «Мною выполнено ...»
- «Я все сделал, как надо...»
- «Я воплотил в жизнь...»
- «Привел в исполнение...»

337 Какое из определений критики является наиболее правильным:

- критика – унижение
- критика – обсуждение, разговор чего-либо с целью оценить достоинства, обнаружить и исправить недостатки
- критика – резкое суждение о чем-либо
- критика – обсуждение, разговор чего-либо с целью оценить достоинства, обнаружить недостатки и наказать виновных
- критика – порицание

338 Что из ниже перечисленного не входит в правила подготовки резолюции:

- резолюция должна иметь реквизиты
- форма обращения к исполнителю не должна соответствовать служебной этике
- в резолюции должно быть указано, кому направляется для исполнения документ
- документ следует направлять одному исполнителю
- резолюция должна исключать возможность разночтений

339 Общепринятый «стандарт» оформления делового письма, не предусматривает:

- в письме должны быть указаны все вложения
- в письме осязаны несколько тем одновременно
- письмо должно быть посвящено одной теме
- изложение каждой новой мысли начинается с нового абзаца
- между абзацами необходимо делать пробелы

340 Служебное письмо должно строиться по схеме:

- внимание – действие – просьба – интерес
- внимание – интерес- просьба- действие
- интерес - внимание – действие - просьба
- просьба- интерес внимание- действие
- интерес – действие –просьба – внимание

341 Как сокращенно обозначается тема письма в коммерческих переписках:

- p.h.e
- Re
- P.S
- p.c
- p.c.c

342 Если после того, как деловое письмо уже было написано надо сообщить о событиях, которые произошли позже, в конце письма ставится:

- H.n.y
- P.S
- Re

- Н.с
- V.p

343 Составляются для сообщения адресату о направлении каких-либо документов, материальных ценностях:

- гарантированные письма
- сопроводительные письма
- письма-приглашения
- письма-просьбы
- письма-запросы

344 Смягчают категоричность изложения и тем самым вносят непринужденность в официальное письменное общение:

- несущие конструкции
- вводные конструкции
- выводные конструкции
- входные конструкции
- опорные конструкции

345 Что из ниже перечисленного неверно:

- при подписании документа несколькими должностными лицами одного и того же предприятия их подписи располагаются одна под другой в последовательности, соответствующей занимаемой должности
- при подписании документа несколькими должностными лицами одного и того же предприятия их подписи располагаются по алфавиту
- подпись обязательный реквизит служебного документа
- подпись помещается сразу от текста от левого поля документа
- должностные лица подписывают документы в пределах своей компетенции

346 Что из ниже перечисленного верно. Разбивка текста официального письма на абзацы:

- позволяет адресату мысленно фиксировать аспекты
- показывает переход от одной мысли к другой
- усложняет восприятия текста
- рассредоточивает адресата
- не позволяет адресату мысленно фиксировать аспекты

347 Найдите ошибку в написании дат:

- слова «год», «годы» сокращаются (г., гг.), если они приведены в датах с обозначением месяца, квартала, полугодия.
- если обозначения даты в тексте состоит только из года, слово «год» пишется сокращенно
- если обозначения даты в тексте состоит только из года, слово «год» пишется полностью план на 2012 год, смета на 2012 год.
- если дата в тексте состоит из месяца и года, квартала и года, полугодия и года, то она имеет следующее написание: в октябре 2012 г., в октябре – ноябре 2012 г.; в 1 квартале 2012 г.; в III–IV кварталах 2012 г.; в первом полугодии 2012 г.
- слова «год», «годы» сокращаются (г., гг.), если они приведены в датах с обозначением месяца, квартала, полугодия.

348 Наиболее часто встречаемые ошибки в текстах деловых писем:

- указывание наименования предприятия рядом с должностным лицом подписавшего письмо, поскольку это уже указано на бланке или в прямоугольном штампе
- все ответы верны
- неправильное использование слов и терминов
- неуместное или неоправданное употребление иностранных слов
- ошибки в употреблении слов-синонимов

349 Если нарушено установление обратной связи с руководством, то это:

- источник конфликта
- конфликт коммуникации
- конфликт власти и безвластия
- конфликт между личностью и группой
- межличностный конфликт

350 В ситуации, когда один человек или группа зависят в выполнении задач от другого человека или группы, причина конфликта может заключаться в:

- в том, что цели какого-либо подразделения ставятся выше целей всей организации
- неудовлетворительной коммуникации
- взаимосвязи задач
- различных целях
- неравномерном распределении ресурсов

351 Причина конфликта «неудовлетворительные коммуникации» заключается

- в различиях поведения конфликтующих сторон
- в плохой передаче информации
- в том, что цели какого-либо подразделения ставятся выше целей всей организации

- в неравномерном распределении ресурсов
- в различие поведения, характера, жизненного опыта конфликтующих сторон

352 Причина, какого конфликта заключается в рассмотрении только тех взглядов, альтернатив, аспектов ситуации, которые благоприятны только для какой-либо личности или группы?

- несходством во мнениях и взглядах оппонентов
- различия в представлениях и ценностях
- различия в манере поведения и жизненном опыте
- неудовлетворительные коммуникации
- различия в целях

353 Конфликт разрешится и отношения между субъектами перейдут на новый уровень, если путь его разрешения будет:

- все варианты правильны
- конструктивным
- деструктивным
- конструктивно-деструктивным
- нет правильного варианта

354 Применение какого из нижеперечисленных правил не приемлемо для удачного разрешения конфликта?

- разъяснение требований к работе
- игнорировать любые попытки оппонента обсудить конфликт
- противникам необходимо признавать мнение друг друга
- демонстрировать понимание роли другого
- обязательно выяснить, что разъединяет оппонентов

355 Как называется метод урегулирования конфликта, заключающийся в четком определении ожидаемых результатов работы?

- системы вознаграждений
- координационные и интеграционные механизмы
- общеорганизационные комплексные цели
- разъяснение требований к работе
- структура и системы вознаграждений

356 При каком подходе одна из сторон не настаивает на своем мнении к решению проблемы, используя методы убеждения, интуицию и здравый смысл, постепенно склоняет к своей точке зрения:

- софический
- эристический
- авторитарный
- демагогический
- логический

357 Какая цель не относится к группе конструктивных целей

- выработать авторитарное мнение
- превратить дискуссию в схоластический спор
- оценить возможности единомышленников и противников;
- обсудить все возможные варианты решения проблемы
- выработать коллективное мнение

358 Какие программные документы не используются компаниями в качестве инструмента саморегулирования:

- программы
- иски
- заявления
- декларации
- кодексы

359 Вводная часть контракта, в которой указываются номер, место и дата подписания контракта, определяются стороны (организации, фирмы) от имени которых заключаются договор, называется:

- началом
- преамбулой
- прелюдией
- прологом
- введением

360 Предмет внешнеторгового контракта не определяет:

- количество товара
- форс-мажорные обстоятельства
- вид сделки
- количество товара
- базисные условия товара

361 Сделка, для совершения которой в соответствии с законом, иными правовыми актами или соглашением сторон, необходимо и достаточно выражение воли одной стороны, называется:

- мнимой
- односторонней
- двусторонней
- многосторонней
- одnorазовый

362 С чего начинается психологическая культура обслуживания клиента?

- с умения правильно доказать клиенту свою правоту
- с создания благоприятного психологического климата
- с яркого, привлекательного предложения услуги клиенту
- с доброжелательного приема
- с изучения менеджером цели пребывания клиента

363 Какими методами нельзя пользоваться при работе с клиентами?

- доброжелательного приема
- прибегать к спору с клиентом
- комментировать выбор клиента
- обделять вниманием клиента
- положительно отзываться о клиенте

364 Выберите правильный способ ухода от конфликта с клиентом:

- прямым поведением дать клиенту понять, что он не прав
- комплимент на фоне самокритики
- извинение со стороны менеджера
- умение правильно доказать клиенту свою правоту
- обделять вниманием клиента

365 Что такое конгруэнтность менеджера?

- умение правильно преподнести клиенту информацию
- показатель его искренности
- показатель его трудолюбия

- показатель внешнего вида менеджера
- услужливость и гостеприимство

366 В чем заключается сущность пейсинга?

- извинение со стороны менеджера
- стремление показать клиенту, что Вы понимаете его чувства
- услужливость и гостеприимство
- пассивное отношение к работе
- пренебрежительное отношение к коллегам

367 Способность менеджера создать о себе хорошее впечатление:

- индивидуально для каждого клиента
- один из решающих факторов
- играет лишь малую роль
- не играет роли
- отпугивает клиента

368 Подстройка под тон голоса и темп речи клиента:

- отпугивает клиента
- помогает установить доверительные отношения
- вызывает удивление со стороны клиента
- один из важных способов при работе с клиентом
- играет лишь малую роль

369 Техника подстраивания под клиента:

- отпугивает клиента
- эффективна на практике
- не приносит результатов
- существует в теории, а не на практике
- играет лишь малую роль

370 Выберите правильную типологию клиентов

- изобретатель, оптимист, пессимист

- аналитик, энтузиаст, активист, добряк
- оптимист, пессимист, энтузиаст, активист
- творец, изобретатель, оптимист, пессимист
- оптимист, пессимист, энтузиаст

371 Какие два параметра поведения положены в основу типологии клиентов?

- обида и темперамент
- активность и эмоциональная отзывчивость
- доброта и зло
- характер и темперамент
- обида и навязчивость

372 Работнику сферы сервиса следует

- все ответы неверны
- поддерживать иллюзию знакомства и дружеского общения
- быть энергичным и сразу от беседы переходить к делу
- быть энергичным и сразу от беседы переходить к делу
- говорить быстро и достаточно громко

373 Что из ниже перечисленного не характеризует публичную оферту:

- публичная оферта ясно выражает волю направившего её лица считать себя заключившим договор, с любым кто отзовется
- публичная оферта должна быть адресована к конкретному лицу
- публичная оферта должна быть адресована к любому, кто на неё отзовется
- выставление в месте продажи товаров, демонстрация их образцов или предоставление сведений о продаваемых товарах признаются публичной офертой независимо от того, указаны ли цена и другие существенные условия договора розничной купли-продажи
- в публичной оферте содержаться все существенные условия предлагаемые К заключению договора

374 Для того, чтобы аргументация достигла цели, необходимо:

- оперировать размыватыми, двусмысленными понятиями
- оперировать точными понятиями
- быть излишне убедительным
- использовать простое перечисление фактов
- завышать скорость предоставления аргументации, не беря во внимание особенности темперамента собеседника

375 Что из ниже перечисленного не характерно для договора заключенного на ярмарке:

- сторона, получившая проект договора или изменений к нему либо предложение о продлении срока действия договора, обязана возвратить другой стороне на ярмарке подписанный договор
- договор подписывается в одном экземпляре
- договоры на продажу (поставку) товаров на ярмарку заключаются по представленным предприятием-изготовителем образцам и моделям товаров, а в отдельных случаях по каталогам, проспектам и другим материалам характеризующим товары
- проект договора может быть представлен любой из сторон
- договор подписывается сторонами как минимум в трех экземплярах

376 Что не характеризует договор о факторинге:

- договор о факторинге дает возможность для предпринимателя использовать услуги факторинг-фирмы по представлении информации о финансовом положении
- договор о факторинге заключается на срок, не менее, чем на 20 лет
- в рамках этого договора клиент предлагает факторинг-фирме купить все его требования к дебиторам
- договор о факторинге заключается, как правило, на 2 года
- договор о факторинге дает возможность превратить будущий долг в наличные деньги.

377 Цель деловой беседы может быть поставлена:

- для переложения на другого человека решение и ответственность за решение проблемы
- все ответы верны
- как проблема
- как задание
- для манипулирования собеседником

378 Совокупность правил, традиций, условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом – это:

- политический этикет
- общегражданский этикет
- дипломатический этикет
- придворный этикет
- воинский этикет

379 Выберите верное утверждение

- правила делового, гражданского и воинского этикета идентичны
- требования этикета всегда едины, везде и во все времена

- правила делового, гражданского и воинского этикета не перекликаются
- поведение, недопустимое при одних обстоятельствах, приемлемо при других
- этикет – формальность, которая в современном мире играет небольшое значение

380 Отметьте нарушение правил этикета – при приветствии первым руку подает

- все утверждения неверны
- мужчина женщине
- вышестоящий по должности нижестоящему
- старший младшему
- женщина мужчине

381 Если в группе Вам знаком только один человек, то при приветствии следует

- приветствовать всех
- в первую очередь здороваться со знакомым
- приветствовать первым самого старшего
- сначала здороваться с присутствующими женщинами
- не здороваться до тех пор, пока Вас не представят

382 Как согласно правилам этикета следует начать разговор по телефону

- ждать представления собеседника
- представиться и назвать свое учреждение
- коротко и четко сказать «да» «слушаю»
- молча ждать, что скажет вам звонящий
- если вы заняты, то словами « перезвоните позже».

383 Выберите выражение, которым госслужащий может пользоваться, не боясь нарушить этикет:

- рад нашей встрече
- «для Вас имеет смысл...»
- «вы должны»
- «к сожалению, мы не можем этого сделать»
- «извините, я не знаю...»

384 Что будет нарушением этики общения по телефону?

- извиниться перед звонящим
- разговаривать по двум телефонам одновременно
- если нужного вам человека нет на месте, попросить что-либо передать
- самому представиться и изложить причину звонка, если Вас не знают там, куда Вы звоните
- попросить звонящего подождать пару минут, пока вы найдете нужную информацию

385 Чем следует руководствоваться при выборе ресторана/кафе для встречи?

- интимностью обстановки в ресторане
- близостью места встречи к месту работы вашего собеседника
- кулинарными предпочтениями
- популярностью заведения
- личным вкусом, привычкой

386 Лицо, направляющее оферту называется:

- контрагентом
- оферентом
- акцептантом
- референтом
- адресатом

387 Лицо, дающее акцепт называется:

- агентом
- акцептантом
- оферентом
- референтом
- адресатом

388 Договор между сторонами, в соответствии с которым, одна сторона (продавец) обязуется продать товар в собственность другой стороне (покупателю), а покупатель обязуется принять этот товар и уплатить за него определённую денежную сумму (цену) называется:

- лизинговое соглашение
- договор купли-продажи
- договор поставки
- договор франшизы
- коносамент

389 Договор, в соответствии с которым поставщик-продавец, осуществляющий коммерческую деятельность, обязуется передать, в обусловленные сроки, производимые или закупаемые им товары покупателю для использования, не связанных, с личным, семейным, домашним или подобным использованием, называется:

- договор купли-продажи
- договор поставки
- коносамент
- договор франшизы
- лизинговый договор

390 Что из ниже перечисленного не относится к договору купли-продажи:

- договор поставки товаров для государственных нужд
- франшиза
- договор розничной купли-продажи
- договор поставки товаров
- контрактация

391 Документ, подтверждающий принятие груза к перевозке и обязывающий перевозчика передать груз грузополучателю, называется:

- патент
- коносамент
- контракт
- лицензия
- франшиза

392 Условия поставки продукции включают в себя:

- цену поставляемой продукции
- все ответы верны
- основные обязанности поставщика
- основные обязанности покупателя
- момент перехода права собственности от поставщика к покупателю

393 Приемы, используемые на переговорах:

- преднамеренный выбор плохого места для проведения переговоров
- все ответы

- намеренный обман
- сомнительность намерений
- неясность полномочий

394 К приемам, относящимся ко всем этапам коммерческих переговоров, но имеющие свою специфику в применении на каждом из них является:

- выражение несогласия
- выдвижение требований в последнюю минуту
- уход
- затяжка
- выжидание

395 Лизинговые операции осуществляются на основании:

- договора поставки
- договора лизинга
- франшизы
- договора концессии
- договора купли-продажи

396 Обязанности лизингодателя или лизингополучателя застраховать предмет лизинга отражены в:

- договора поставки
- договора лизинга
- франшизы
- договора концессии
- договора купли-продажи

397 Послегарантийное обслуживание и ремонт предмета лизинга, в том числе текущий, средний и капитальный, предусматривается:

- договором поставки
- договором лизинга
- договором концессии
- договором –франшизой
- договором купли-продажи

398 Подготовка производственных площадей и коммуникаций, работы, связанные с установкой предмета лизинга, предусматривается:

- договором поставки
- договором лизинга
- договором концессии
- договором –франшизой
- договором купли-продажи

399 Что из ниже перечисленного характеризует договор лизинга:

- в договоре лизинга в обязательном порядке должны быть оговорены обстоятельства, которые стороны считают бесспорным и очевидным нарушением обязательств
- все ответы верны
- договор лизинга заключается в письменной форме
- В названии договора лизинга определяются его форма, тип и вид
- договор лизинга может предусматривать право лизингополучателя продлить срок лизинга с сохранением или изменением условий договора

400 В широком смысле под обществом понимается:

- совокупность исторически сложившихся форм совместной деятельности людей; исторически конкретный тип социальной системы
- совокупность исторически сложившихся форм совместной деятельности людей
- исторически конкретный тип социальной системы
- определенная форма социальных отношений
- все вышеперечисленное

401 Общественно-необходимая деятельность человека, требующая усилий в достижении определенных целей, результатов, то есть социально-ценного продукта:

- спорт
- труд
- умение
- навык
- знание

402 На каких методах основывается политическая психология?

- на общенаучных методах; на методах смежных наук
- на всех вышеперечисленных
- на общенаучных методах
- на методах смежных наук

на собственных методах

403 Психологические тренинги, психотерапия, психоанализ относятся к методам:

- информационны
- коррекционно-развивающим
- консультационным
- диагностическим
- лингвистическим

404 Область общественного разделения труда, в которой создаются определенные продукты, имеющие потребительную стоимость:

- работа
- профессия;
- специальность
- специализация
- ремесло

405 Какой из этических принципов, по Д. Ягеру, лишний?

- честность
- небрежность.
- пунктуальность
- конфиденциальность
- грамотность

406 Произнесение вслух имени человека относится к приему:

- нетерпеливый слушатель
- имя собственное
- зеркало отношений
- комплименты
- терпеливый слушатель

407 Употребление «золотых слов» относится к приему:

- нетерпеливый слушатель
- комплименты

- зеркало отношений
- имя собственное
- терпеливый слушатель

408 Улыбка, демонстрация положительных эмоций вашему партнеру – черты приема:

- нетерпеливый слушатель
- зеркало отношений
- комплименты
- терпеливый слушатель
- имя собственное

409 Что не следует делать, слушая собеседника:

- не смейтесь
- не тяните с ответом
- не давайте непрошенных советов
- не притворяйтесь слушающим
- не делайте поспешных выводов

410 Как надо слушать? Выберите неверный вариант

- не делайте поспешных выводов
- можете притвориться слушающим для вашей же пользы
- старайтесь выразить понимание
- слушайте самого себя
- не уходите от ответственности за общение

411 Какую рубашку не следует надевать к костюму в полоску?

- любую
- клетчатую
- полосатую
- однотонную голубую
- однотонную белую

412 Из какого материала не желательно приобретать галстук?

- из парчи
- из вискоза
- из шелка
- из шерсти
- из хлопка

413 В каком случае может быть расстегнут пиджак?

- во всех вышеуказанных случаях
- во время обеда или сидя в кресле
- когда входят в ресторан
- в официальной обстановке
- при выступлении с докладом

414 Какой цвет одежды рекомендуется подбирать брюнеткам?

- красный
- желтый
- синий
- белый
- черный

415 Какие пуговицы не желательны на деловом костюме женщины?

- все вышеуказанные
- украшенные стразами
- настоящие костяные
- обтянутые тканью
- обтянутые кожей

416 Условия поставки продукции не включают в себя:

- маркировку
- послепродажное обслуживание покупателя
- упаковку товара
- основные обязанности покупателя и поставщика
- особенности погрузки

417 Если предварительно оплачиваемая продукция недопоставлена в установленные сроки, то предприятие-покупатель имеет право:

- направить претензию на возмещение убытков
- все ответы верны
- потребовать возврата выплаченных средств
- потребовать возврата выплаченных средств направить поставщику претензию с требованием ускорения поставки товара
- направить претензию о выплате штрафов

418 Если поставщик отгрузил предприятию-покупателю некачественный товар, несоответствующий условиям контракта, то покупатель имеет право предъявить поставщику претензию, в которой потребовать:

- вывезти товар за счет поставщика
- все ответы верны
- заменить товар за счет поставщика
- отремонтировать товар за счет поставщика
- уценить товар

419 Претензия при поставке товара ненадлежащего качества не может быть оформлена без:

- оговаривания требований выплаты неустойки
- обязательного приложения акта о приемке
- обоснования версии предприятия-покупателя о причине обнаруженных дефектов
- рекомендаций способов устранения дефектов
- оговаривания требований о возмещении затрат и убытков

420 Уровень доверительности в общении может быть повышен за счет:

- умения убедительно излагать свои мысли
- все ответы верны
- открытой демонстрации своих намерений
- доброжелательности отношений
- проявления компетентности в обсуждаемом вопросе

421 Что является основой психодиагностики внутреннего состояния клиента?

- дыхание положение клиента
- голос, дыхание клиента, манера говорить
- внешний вид, опрятность

- способность правильно изложить свою мысль в данный момент времени
- финансовое положение клиента

422 Какие приемы привлечения внимания вы знаете?

- голос
- особенности клиента, особенности фирмы, новинки
- дыхание, голос
- вежливость
- качество предлагаемых услуг

423 Что входит в понимание приема привлечения внимания «если...то»?

- все ответы неверны
- менеджер сосредоточивает внимание на преимуществах, которые дает фирма
- менеджер рассказывает о новинках
- договоренность о точном времени встречи
- установка внимания между менеджером и клиентом

424 Что является одной из центральных проблем психологии продаж?

- договоренность о точном времени встречи
- завоевание вниманием клиента
- проверка финансового состояния клиента
- проверка вменяемости клиента
- умение клиента правильно изложить суть своих желаний

425 Что подразумевается под приемом «вовлечение (клиента) в процесс»?

- договоренность о точном времени встречи
- приглашение клиента к совместной деятельности
- вовлечение клиента в процесс разработки услуг
- предложение менеджера о заказе билета на самолет клиенту
- просьба менеджера о помощи при заполнении необходимой документации

426 Выберите правильный способ ускорения продаж:

- не постепенное снижение цен на услуги

- речевая конструкция, где предложение услуги и выгода слиты воедино
- навязчивое предложение услуги клиенту
- реклама услуг фирмы
- постепенное снижение цен на услуги

427 Система трудовых операций и полезных действий, осуществляемых производителем сервисного продукта для удовлетворения запросов потребителя

- услуги
- обслуживание
- аффилиация
- конгруэнтность
- пейсинг

428 В настоящее время в бизнесе главным фактором конкуренции фирм является:

- реклама услуг фирмы
- качество сервиса
- количество услуг
- ассортимент предложений
- стоимость услуг

429 Какой из перечисленных факторов менее всего влияет на уровень обслуживания клиентов?

- наличие комфортабельного офиса
- внешний вид клиента
- метод продажи
- доброжелательность
- квалификация персонала

430 Главный фактор, влияющий на способ установления психологического контакта с клиентом

- доброжелательность
- психологический тип клиента, а также цель его визита
- наличие комфортабельного офиса
- цель визита клиента
- метод продажи

431 Что препятствует созданию доброжелательной атмосферы в обслуживании?

- метод продажи
- дефицит времени
- престиж фирмы
- незнание сленга
- месторасположение фирмы

432 По номенклатуре, на какие виды делятся товарные биржи?

- неспециализированные биржи
- универсальные, специализированные и узкоспециализированные биржи
- узкоспециализированные биржи
- специализированные биржи
- универсальные биржи

433 Какие виды сделок могут заключаться на биржах?

- сделки по нереальным товарам
- сделки по реальным товарам форварду и временные сделки
- сделки по страховым операциям фьючерсу
- сделки по форварду и услугам
- сделки по услугам

434 Сколько этапов проведение аукционов?

- 2.0
- 4.0
- 7.0
- 3.0
- 8.0

435 к участникам торгов на оптовом рынке относятся

- собственники товаров: розничные торговые и иные предпринимательские структуры
- собственники товаров: розничные торговые и иные предпринимательские структуры : персонал оптового рынка
- розничные торговые и иные предпринимательские структуры
- персонал оптового рынка

- собственники товаров

436 Какие функции выполняет группа по учету договоров?

- анализирует ход заключения договоров
 консультирует участников ярмарки по правовым вопросам
 обеспечивает прием и хранение представленных на ярмарку образцов товаров
 ведет необходимую учетную документацию и регистрирует договоры заключенные на ярмарке
 консультирует участников ярмарки по правовым вопросам: ведет необходимую учетную документацию и регистрирует договоры заключенные на ярмарке

437 Арбитраж ярмарочного комитета не выполняет следующие функции

- обеспечивает правовое обслуживание ярмарки
 обеспечивает правовое обслуживание ярмарки: обеспечивает прием и хранение представленных на ярмарку образцов товаров: обеспечивает сроки и место проведения ярмарки
 анализирует ход заключения договоров
 обеспечивает прием и хранение представленных на ярмарку образцов товаров
 обеспечивает сроки и место проведения ярмарки

438 Какие из перечисленных функций выполняет ярмарочный комитет?

- определяет сроки и место проведения ярмарки
 определяет сроки и место проведения ярмарки: определяет графики встреч поставщиков и покупателей: разрешает споры при заключении договоров
 определяет графики встреч поставщиков и покупателей
 разрешает споры при заключении договоров
 обеспечивает прием и хранение представленных на ярмарку образцов

439 К основным видам торговых сделок купли-продажи следует отнести:

- реимпортные
 все ответы верны
 экспортные
 импортные
 реэкспортные

440 Процесс исполнения международных контрактов не включает:

- финансовые расчеты
- выбор контрагентов
- подготовку товаров к отгрузке
- организацию транспортирования товаров
- страхование товаров

441 Что из ниже перечисленного не характерно для таможенного оформления:

- в целях таможенного оформления таможенные органы вправе брать пробы и образцы товаров и проводить их экспертизы
- при таможенном оформлении с декларанта ни какие платежи не взимаются
- таможенные платежи уплачиваются до принятия или одновременно с принятием таможенной декларацией
- при таможенном оформлении с декларанта взимаются установленные таможенные платежи
- при таможенном оформлении с декларанта взимаются сборы за таможенное оформление

442 В розничной торговле применяют следующие методы продажи товаров

- самообслуживание
- самообслуживание: по образцам
- по образцам
- оказание услуг покупателям
- самообслуживание: по образцам: оказание услуг покупателям

443 Коммерческим работникам оптовых баз для успешной работы следует посещать

- производственные предприятия(поставщиков-изготовителей) с целью ознакомления с производственными возможностями предприятия
- производственные предприятия(поставщиков-изготовителей) с целью ознакомления с производственными возможностями предприятия: участвовать в совещаниях с работниками промышленности: участвовать в работе оптовых ярмарок, выставок-просмотров промышленности: участвовать в работе оптовых ярмарок, выставок-просмотров
- участвовать в совещаниях с работниками промышленности
- участвовать в работе оптовых ярмарок, выставок-просмотров
- производственные предприятия(поставщиков-изготовителей) с целью ознакомления с производственными возможностями предприятия: участвовать в совещаниях с работниками промышленности

444 По каким из этих принципов можно классифицировать поставщиков товаров

- функциональным
- Все ответы верны
- территориальным

- формам собственности
- ведомственной принадлежности

445 Арбитраж ярмарочного комитета выполняет следующие функции

- Все ответы не верны
- Все ответы верны
- обеспечивает правовое обслуживание ярмарки
- консультирует участников ярмарки по правовым вопросам
- рассматривает возникающие на ярмарке преддоговорные споры

446 Когда товар поставлен с нарушением ассортимента, предусмотренного в контракте, то предприятие-покупатель имеет право:

- потребовать вывезти товар за счет поставщика
- все ответы верны
- потребовать замены части товара
- отказаться от всего товара
- потребовать возмещения убытков

447 Чтобы побудить своего собеседника к деловому разговору желательно начать свою беседу со следующей формулировки:

- «Все же Вы должны признать...»
- «Вам будет интересно узнать...»
- «Мне представляется интересным...»
- «Я считаю...»
- «Сейчас я Вам докажу это...»

448 Чтобы побудить своего собеседника к деловому разговору желательно начать свою беседу со следующей формулировки:

- «Вам будет интересно узнать...»
- все ответы верны
- «Вы хотите...»
- «Ваша проблема заключается в том...»
- «Как вы уже знаете...»

449 Чтобы побудить своего собеседника к деловому разговору следует избегать следующей формулировки:

- «Ваша проблема заключается в том, что...»

- «Я бы хотел...»
- « Вы хотите...»
- «Вам будет интересно узнать...»
- « Как вы уже знаете...»

450 Чтобы побудить своего собеседника к деловому разговору следует избегать следующей формулировки:

- «Сейчас я Вам докажу это...»
- все ответы верны
- « Мне представляется интересным...»
- « Я пришел к такому выводу...»
- « Хотя Вам это известно...»

451 Что понимается под предвзятым слушанием?

- заранее знать
- заранее знать, что может сказать человек
- слышать только то, что хотим слышать
- думать о чем-то другом
- слышать только

452 Простейший прием, заключающийся в умении молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями, называется:

- понимающее слушание
- нерефлексивное слушание
- эмпатическое слушание
- рефлексивное слушание
- избирательное слушание

453 К какой категории вопросов относится данное высказывание: «Если мы пойдем вам навстречу, вы пойдете нам навстречу?»

- вопрос-подозрение
- вопрос-заявление
- вопрос-мнение
- наводящий вопрос
- обоснованный вопрос

454 Выберите правильное определение термина «внушение»:

- использование сравнений
- метод, способствующий некритическому восприятию внешней информации
- использование специальных терминов
- использование метафор и эпитетов
- внутреннее состояние человека, оказавшегося в тупиковой ситуации

455 К какому методу презентации услуг относится следующее высказывание: «Я не стану вас убеждать, я только приведу вам один факт»?

- использование сравнений
- использование цифр и фактов
- использование специальных терминов
- использование метафор и эпитетов
- внутреннее состояние человека, оказавшегося в тупиковой ситуации

456 Какой вид слушания отличается от рефлексивного только установкой?

- общее
- эмпатическое
- предвзятое
- нерефлексивное
- избирательная

457 Назовите технику, часто используемую для устранения возражений?

- «особенности клиента»
- «бумеранг»
- «если..., то...»;
- «ссылки на авторитетных людей»;
- использование метафор и эпитетов

458 Фирма заинтересована в том, чтобы клиент был удовлетворен предоставляемыми услугами, потому что это

- внушает клиенту сознание его собственной значимости
- обеспечивает возможность последующего взаимодействия
- способствует установлению положительного психологического контакта
- создает положительный психологический климат в фирме
- увеличивает количество клиентов

459 Что не относится к правилу написания делового письма:

- деловое письмо должно быть грамотным
- составление писем длинными предложениями
- деловое письмо должно быть четким и ясным
- в деловом письме необходимо избегать многосложных, непонятных (иностранных, сугубо специальных) слов и выражений
- деловое письмо не должно быть длинным

460 Служебные записки не подразделяются на:

- напоминания и требования
- соболезнования
- распоряжения по кадровым вопросам
- распоряжения по внутреннему распорядку предприятия (фирмы)
- благодарности и поздравления

461 Что из ниже перечисленного характеризует деловое письмо:

- деловые письма сопровождают материальные ценности
- все ответы верны
- один из важнейших каналов связи предприятия с внешним миром
- через деловые письма ведутся преддоговорные переговоры
- через деловые письма выясняются отношения между предприятиями

462 Что из ниже перечисленного не характеризует исковое заявление:

- исковое заявление передается непосредственно в канцелярию суда
- исковое заявление входит в группу контрактных документов и используются при заключении сделки
- исковое заявление подлежит оплате государственной пошлиной
- исковое заявление направляется в Арбитражный суд республики по месту нахождения ответчика-предприятия, которое нарушило права и законные интересы истца
- исковое заявление направляется заказной корреспонденцией в адрес Арбитражного суда

463 Что из ниже перечисленного неверно:

- печать заверяет подлинность подписи должностного лица
- при оформлении на бланке должностного лица должность этого лица в подписи указывается
- при оформлении на бланке должностного лица должность этого лица в подписи не указывается

- в случае отсутствия должностного лица, подпись которого заготовлена в документе, документ подписывает его заместитель или исполнитель обязанностей
- допускается копию документа заверять печатью

464 Что из ниже перечисленного неверно характеризует язык деловой переписки:

- при деловой переписки не используются просторечные и диалектные слова и выражения, а также междометия
- язык деловой переписки характеризуется разнообразием речевых средств
- язык деловой переписки характеризуется частой повторяемостью
- язык деловой переписки должен обладать нейтральным тоном изложения
- при деловой переписки используются средства логической, а не эмоциональной оценки фактов

465 Язык деловой переписки должен обладать следующими чертами:

- надличностный характер изложения
- все ответы верны
- сужения диапазона используемых речевых средств
- повторяемость отдельных языковых форм на определенных участках текста документов
- целесообразное количество информации

466 Сделка, совершенная с целью прикрытия другой сделки называется:

- публичной
- притворной
- мнимой
- односторонней
- двусторонней

467 К недействительным сделкам относятся сделки:

- совершенные в результате стечений тяжелых обстоятельств
- все ответы верны
- совершенные под влиянием заблуждения
- совершенные под влиянием обмана
- совершенные под влиянием угрозы

468 Определите третью фазу деловой беседы

- обсуждение проблем

- аргументирование
- опровержение доводов собеседника
- передача информации
- принятие решения

469 Выберите один из этапов фазы передачи информации

- «перехватывание» инициативы
- обсуждение проблем
- формирование предварительного мнения
- пробуждение интереса к беседе
- принятие решения

470 К какой фазе относятся требования: опыт, деликатность и внимание к собеседнику?

- аргументации
- принятия решения и завершения беседы
- пробуждение интереса к беседе
- нейтрализации замечаний собеседников
- передача информации

471 При приеме подчиненных работник должен:

- без причины отказываться от обсуждения предписанной темы
- избегать в беседах поддерживания злословия в адрес отсутствующих
- затрагивать темы политики, религии или расовой принадлежности
- не проявлять откровенной симпатии и антипатии
- добиваться нейтрализации замечаний собеседников

472 Оптимальными днями для переговоров являются

- среда, пятница
- вторник, среда, четверг
- понедельник, среда, пятница
- вторник, четверг, пятница
- понедельник, вторник, среда

473 Какие виды совещаний различают по сфере применения?

- производственные совещания
- симпозиумы
- митинги
- съезды партий
- пленумы

474 Определите виды совещаний по назначению

- политические
- творческие
- технические
- финансовые
- кадровые

475 Найдите неверный этап подготовки к выступлению

- определение формы сообщения
- передача информации
- поиск формы сообщения
- организация логической канвы
- репетиция

476 Что относится к установлению «сверхзадачи» (главной мысли)?

- репетиция
- организация логической канвы
- подготовка выступления
- поиск формы выступления
- воздействие на эмоции

477 Использование электронной почты позволяет:

- проводить маркетинговые исследования, рассылая клиентам и партнерам анкеты, анализ которых, в дальнейшем, позволит усовершенствовать работу компании:
- все ответы верны
- отправлять файлы и документы любого формата и экономить на услугах курьера
- собрать достаточно большое количество заказов еще до проведения дорогостоящей рекламной компании
- лучше узнать рынок, в том числе ожидания клиентов и их частное и объективное мнение о ваших услугах

478 По деловому протоколу логотип фирмы размещают:

- по центру визитной карточки
- в левом верхнем углу визитной карточки
- в левом нижнем углу визитной карточки
- в правом верхнем углу визитной карточки
- в правом нижнем углу визитной карточки

479 По деловому протоколу стандартный размер визитной карточки - :

- 50 x 50 мм
- 90 x 50 мм
- 90 x 30 мм
- 70 x 40 мм
- 30 x 60 мм

480 По деловому протоколу служебные телефоны и факсы размещают:

- в центре визитной карточки
- в правом нижнем углу визитной карточки
- в правом верхнем углу визитной карточки
- в левом верхнем углу визитной карточки
- в левом нижнем углу визитной карточки

481 Получив визитную карточку надо:

- не поблагодарив партнера, бросить её в шкаф
- поблагодарить партнера, почтавав вслух его имя, фамилию
- положить ее в задний карман брюк в присутствии владельца
- согнуть ее и положить куда-нибудь
- записать на ней что-нибудь

482 Что необходимо учитывать при передаче факса:

- если необходимо сначала поговорить с абонентом, а затем передать ему факс
- все ответы верны
- размер передаваемого документа
- всегда отвечать на присланный факс

- использовать только стандартные листы

483 Какое правило необходимо соблюдать, используя электронную почту:

- отвечайте компетентно, но оперативно
 все ответы верны
 не унижайте конкурентов
 опасайтесь быть неправильно понятыми
 не посылайте конфиденциальную почту

484 Работая с электронной почтой, нельзя:

- использовать адреса электронной почты в личных целях
 все ответы верны
 рассылать по случайно попавшим вам адресам рекламу
 использовать какие-либо бесплатные сети в организации для своей частной переписки
 указывать в своих сообщениях адреса электронной почты других людей

485 Какие общепринятые сокращения на французском языке делают в левом нижнем углу визитной карточки (по деловому протоколу):

- P.P.C – выражение заочного прощания
 все ответы верны
 P.F. – выражение поздравления
 P.R. – выражение благодарности
 P.P. – выражение заочного представления

486 Что из ниже перечисленного не характеризует электронное письмо:

- язык при электронной переписке отличается конкретностью
 эмоциональность
 электронное письмо не допускает задержки с ответом
 стиль должен быть сугубо рабочим и сжатым
 переписка порой протекает в режиме реального времени

487 Что из ниже перечисленного является недостатком электронной почты:

- использование акроним
 незащищенность

- скорость
- простота операции при использовании
- возможность переписки в режиме реального времени

488 Переговоры можно считать неудавшимися, если:

- удовлетворены все интересы сторон
- одна из сторон высоко оценивает их итоги
- обе стороны высоко оценивают их итоги
- высокая степень решения проблемы
- обеими сторонами были выполнены взятые на себя обязательства

489 После завершения переговоров необходимо провести анализ их содержательной и процессуальной стороны т.е обсудить:

- какой опыт ведения переговоров можно использовать
- все ответы верны
- что способствовало успеху переговоров
- какие возникали трудности и как они преодолевались
- какого было поведение оппонента на переговорах

490 В ходе уточнения интересов концепций и позиций участников коммерческих переговоров:

- определяются приоритеты сторон
- все ответы верны
- снимается информационная неопределенность по обсуждаемой проблеме
- находится общий язык с партнером по переговорам
- уточняются позиции сторон

491 Какие правила нужно соблюдать при общении с переводчиком?

- соблюдать конфиденциальность
- произносить не более одного-двух предложений подряд
- сопровождать речь идиоматическими оборотами
- использовать профессиональную лексику
- говорить быстро и напористо

492 К какому типу совещаний относится использование новых идей, разработка перспективных направлений деятельности?

- производственное совещание
- творческое совещание
- информативное собеседование
- совещание с целью принятия решения
- научное совещание

493 При каком методе ведения переговоров достигается согласие между партнерами?

- интимный метод
- компромиссный метод
- метод сотрудничества
- вариационный метод
- метод интеграции

494 Если заранее можно предвидеть негативную реакцию противной стороны необходимо выяснить следующие вопросы:

- в чем заключается решение проблемы
- все ответы верны
- все ответы не верны
- на какой ограниченный срок следует принять вынужденное решение
- какие аргументы необходимы для того, чтобы должным образом отреагировать на ожидаемое предложение партнера, обусловленное несовпадением интересов или их односторонним осуществлением

495 Что из ниже перечисленного не включается в механизм проведения процесса коммерческих переговоров:

- обеспечение взаимного контроля
- достижение собственной цели любым путем
- согласование целей и интересов
- стремление к взаимному доверию сторон
- обеспечение баланса власти

496 Что относится к документам по платежно -банковским операциям

- Товарный аккредитив; переводный вексель; простой вексель; долговое обязательство
- Все вышеуказанные ответы верны
- Инструкция по банковскому переводу; заявка на банковскую тратту; извещение об инкассовом платеже
- Извещение о платеже по товарному аккредитиву; извещение о принятии товарного аккредитива; извещение о принятии документов к оплате по товарному аккредитиву; заявка на банковскую гарантию

- Банковская гарантия; гарантийное письмо по товарному аккредитиву; инкассовое поручение; заявка на товарный аккредитив

497 Что относится к перечню страховых документов отражающих взаимоотношения между страховщиком и страхователем

- Страховой полис, страховой сертификат, страховое объявление
- Страховой полис, страховой сертификат, страховое объявление, счет страховщика, ковернот
- Страховой полис, страховой сертификат, счет страховщика, ковернот
- Страховой полис, страховое объявление, счет страховщика, ковернот
- Страховой полис, страховой сертификат, страховое объявление, ковернот

498 По какому документу готовая продукция сдается на склад:

- По лимитно-заборной карте
- По накладной
- По счет-фактуре
- Приходному ордеру
- Накладной фактуре

499 Какими документами оформляется передача наличных денег из кассы в банк

- Устным распоряжением бухгалтера.
- Объявлением о вносе наличных денег в банк;
- Платежным поручением;
- Устным распоряжением руководства;
- Платежным требованием-поручением

500 Договор контрактации

- Товар существующий и принадлежащий предпринимателю-продавцу в момент заключения договора
- Товар, определяемый в момент заключения договора только количеством, либо вообще еще не изготовленной
- Хозяйственной связи между предпринимателем и производителями сельскохозяйственной продукции и заготовителями
- Товары сдаются покупателю тот час по заключению договора
- Товары сдаются покупателю через определенный срок

501 Предмет договора поставки товаров

- Все вышеуказанные варианты верны
- Товар, определяемый в момент заключения договора только количеством, либо вообще еще не изготовленной

- Товар существующий и принадлежащий предпринимателю-продавцу в момент заключения договора
- Товары сдаются покупателю тот час по заключению договора
- Товары сдаются покупателю через определенной срок

502 Договор поставки заключается на

- 1 или иной период
- Все вышеуказанные варианты верны
- 5.0
- 3.0
- 2.0

503 Договор купли-продажи товаров

- Все вышеуказанные варианты верны
- Товары сдаются покупателю тот час по заключению договора
- Товары сдаются покупателю через определенной срок
- Товар существующий и принадлежащий предпринимателю-продавцу в момент заключения договора только количеством и качеством, либо выборе не изготовленной
- Товар определяемой в момент заключения договора

504 Договор поставки товаров

- Все вышеуказанные варианты не верны
- Товары сдаются покупателю через определенный срок
- Товары сдаются покупателю тотчас же по заключению договора
- Товар существующий и принадлежащий предпринимателю-продавцу в момент заключения договора
- Товар, определяемый в момент заключения договора только количеством, либо вообще еще не изготовленной

505 Обязательные условия договора поставки

- Цены и порядок расчетов; имущественная
- Все выше указанные варианты верны
- Дата заключения договора; полное наименование сторон заключивших договор
- Количество и ассортимент товаров, подлежащих поставке; сроки исполнение
- Порядок поставки товаров; качество, комплектность, упаковка и маркировка товаров

506 Что входит в деловую информацию?

- Финансовые сведения; данные о цене; деловые планы; соглашения; квоты
- Все выше указанные варианты верны
- Финансовые сведения; данные о цене; деловые планы
- Списки клиентов и продавцов; информация о маркетинге
- Соглашения; предложения; квоты; списки персонала

507 Глобальные компании реализуют на международных рынках

- нужные
- дифференцированные продукты, адаптированные к национальным рынкам
- однородные универсальные продукты
- штучные товары
- стандартные

508 Государственные корпорации – это

- необходимые корпорации
- корпорации, где государство владеет 100%-ым пакетом акций
- корпорации, где государство владеет блокирующим пакетом акций
- корпорации, где государство не владеет контрольным пакетом акций
- особая организационно-правовая форма, разрешенная Гражданским кодексом

509 Какова в Кодексе цель отношений компании с обществом и общественностью

- избегание нечестных конкурентов
- быть ответственным гражданином и помогать в образовании гражданского общества
- развитие и сохранение взаимного сотрудничества
- своевременное обеспечение условий для здоровой среды
- верное отношение к окружающей среде

510 Что является причиной оказания доверия благонадёжности, связанной с периодическим выполнением договоров

- нет верного ответа
- с дополнительными расходами на сборы информации о доверии партнёра
- с личными обвинениями, связанными с партнёрами
- усовершенствованием механизма осуществления этических принципов
- падением уровня благотворительности

511 Когда был подписан закон о коррупции?

- октябрь 2000 г
- Июнь 2000 г
- июня 2001 г
- августа 2003 г.
- сентября 2004 года

512 Лицо, у которого любой работник, нуждающийся в помощи по этическим вопросам, связанным с работой в фирме можно получить консультацию?

- это талантливый человек
- это корпоративный омбудсмен
- это лицо, обладающее духовными ценностями
- это полномочное лицо
- это доверительный человек

513 Отмечают два вида сигнала при сообщении об этическом нарушении. Какой является первый?

- отсутствие информации, сигнал психического воздействия
- сигнал, подающий для введения исследований внутри организации
- посторонний сигнал
- недоброжелательный сигнал
- беспристрастный сигнал

514 Что в Кодексе определяет отношения компании с производителями?

- нет верного ответа
- продукция и услуги высокого качества
- безопасность труда
- проявление уважения к личности и достоинству человека
- развитие и сохранение взаимосоотрудничества

515 Какова обязанность в Кодексе к конкурентам компании?

- отражение права стабильных доходов
- избегание нечестных конкурентов
- своевременное обеспечение условий для здоровой среды

- справедливое отношение к каждому человеку
- верное отношение к окружающей среде

516 Какой из обязательств не относится к этическим обязательствам руководителя?

- руководители несут ответственность за управленческие перспективы
- руководители несут ответственность за созданием ответственного коллектива
- руководители должны быть примером морального поведения
- руководители несут ответственность за рабочую среду, они поощряют наличие ответственности
- руководители должны информировать своих подчиненных о своих намерениях

517 Как называется краткий документ, определяющий этические принципы компании

- технический документ
- миссия
- кодекс поведения
- сигнал
- статья нравов

518 Как называются широкий спектр документов, определяющий этические принципы компании

- нет верного ответа
- кодекс поведения
- миссия
- декларация
- положение

519 Укажите личностные этико-психологические качества предпринимателя:

- отсутствие страха перед нововведениями, склонность к риску
- все варианты верны
- целеустремленность
- творческий подход к делу
- чувство нового, стремление к нововведениям

520 Укажите этические требования к современному бизнесу:

- заботу о своих работниках

- все варианты верны
- соблюдение установленных в обществе правовых и нравственных норм
- формирование доверительных отношений с покупателями и клиентами
- ведение конкуренции по честным правилам

521 Что из нижеследующего не является коммуникационным эффектом:

- эффект первых фраз
- эффект реализации
- эффект визуального имиджа
- эффект паузы
- эффект релаксации

522 Деловая беседа выполняет следующую функцию

- стимулирование коммерческой активности
- все ответы верны
- взаимное общение
- совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка идей
- поддержание коммерческих контактов

523 Процесс создания и передачи значимых сообщений в неформальной беседе, групповом взаимодействии или публичном выступлении называется:

- коммерциализация
- коммуникация
- конфронтация
- консолидация
- концессия

524 Какую форму распоряжения выбирает руководитель, когда хочет вызвать обсуждение, как лучше выполнить работу или подтолкнуть сотрудника к тому, чтобы он взял инициативу на себя?

- нет правильного ответа
- форму обращения вопроса
- форму «добровольца»
- форму приказа
- форму просьбы

525 В зависимости от отношений между собеседниками и ситуации, телефонные разговоры делятся на:

- нужные и не нужные
- деловые и дружеские
- ошибочные и безошибочные
- важные и неважные
- официальные и не официальные

526 Специфической особенностью делового общения является:

- неформальность
- регламентированность
- неограниченность во времени
- отсутствие норм и правил
- разговор по душам

527 При ведении деловых бесед по телефону нельзя:

- благодарить и прощаться
- перебивать и не выслушивать
- использовать деловое приветствие
- задавать вопросы
- говорить грамотно и медленно

528 На бланке фирмы не рекомендуется указывать:

- телефон и факс
- банковские реквизиты
- название фирмы
- регистрационный номер
- дату регистрации

529 К видам деловой корреспонденции не относят:

- письма-подтверждения
- письма – угрозы
- письма – извещения
- циркулярные письма

сопроводительные письма

530 Что из ниже перечисленного не следует делать, когда в вашей фирме звонит телефон

- следить за дикцией, говорить отчетливо
- превращать разговор в допрос
- поднять трубку до четвертого звонка
- сконцентрировать внимание только на беседе
- предложить перезвонить, если это требуется для выяснения деталей

531 Требования к одежде руководителя:

- хороший вкус
- все варианты верны
- универсальность
- опрятность
- аккуратность

532 Что является условием регулирования конфликта?

- стремление
- сотрудничество
- агрессивность
- достоинство
- ответственность

533 Что является отрицательной стороной конфликта?

- устранение синдрома поклонения
- нет верного ответа
- устранение напряженности между сторонами
- сбор новой информации о противоположной стороне
- оценка возможностей противоположной стороны

534 Что является положительной стороной конфликта?

- эмоциональные и материальные потери
- устранение напряженности между сторонами

- сложное восстановление деловых отношений
- чрезмерное пристрастие к дискуссии
- падение уровня сотрудничества между сторонами

535 Который из перечисленных не является видом конфликта?

- деструктивный
- перспективный
- объективный
- субъективный
- конструктивный

536 Какой из перечисленных вариантов является методом разрешения конфликтов?

- арбитраж
- все варианты верны
- принципиальное соглашение
- прямые переговоры
- посредничество

537 Какой из перечисленных не является видом конфликтов?

- субъективный
- нет правильного ответа
- конструктивный
- объективный
- деструктивный

538 Коммерческий документ, который представляет собой предъявление претензий к стороне, нарушившей принятые на себя договорные обязательства, и требование возмещения убытков называется:

- ассигнация
- рекламация
- прокламация
- корреспонденция
- демонстрация

539 Что из ниже перечисленного не является этапом проведения деловых переговоров

- завершение переговоров
- отсрочка переговоров
- проведение переговоров
- подготовка переговоров
- анализ переговоров

540 Что из ниже перечисленного не является методом ведения деловых переговоров

- вариационный метод
- метод стимулирования
- метод интеграции
- компромиссный метод
- метод уравнивания

541 Укажите методы ведения переговоров:

- компромиссный
- все варианты верны
- вариационный
- интеграции
- уравнивания

542 Какой метод ведения переговоров предназначен, чтобы убедить партнера в необходимости оценивать проблематику переговоров с учетом общественных взаимосвязей и потребностей развития кооперации?

- нет правильного ответа
- интеграции
- вариационный
- уравнивания
- компромиссный

543 Существуют определенные правила, выполнение которых помогает достичь желаемого результата. Выделите то правило, которое не способствует успеху на переговорах:

- избегать поверхностных ответов
- не соглашаться на компромисс
- быть пунктуальным и обязательным
- дорожить доверием партнера

- внимательно выслушивайте все аргументы

544 Какой метод ведения переговоров является стратегией, предназначенной для достижения всех целей фирмы?

- нет правильного ответа
- метод принципиальных переговоров
- мягкий метод
- жесткий метод
- позиционный метод

545 К функциям деловых переговоров относятся

- регулятивная
- все ответы верны
- контрольная
- информационная
- коммуникативная

546 Недостатки делового совещания:

- Коллективное решение, как правило, получается излишне компромиссным
- Все варианты верны
- При коллективном решении тратится больше времени, нежели этого требует принятие индивидуального решения «сверху»
- На совещании есть реальная опасность «заговорить» решение
- Отсутствует авторство и ослаблена

547 Деловые совещания по принадлежности бывают

- объединенные
- все варианты верны
- партийные (и других общественных организаций)
- административные
- научные и научно-технические

548 К сильному аргументу, который помогает при проведении коммерческих переговорах убедить вашего партнера в вашей правильности, не относится:

- показания свидетелей и очевидцев событий

- домыслы, догадки, предположения, измышления
- точно установленные и взаимосвязанные факты и суждения вытекающие из них
- законы, уставы, руководящие документы
- экспериментально проверенные выводы

549 К несостоятельному аргументу, который используется сторонами на коммерческих переговорах, относится

- показания свидетелей и очевидцев событий
- суждения на основе подтасованных фактов
- законы, уставы, руководящие документы
- экспериментально проверенные выводы
- заключения экспертов

550 Этапы проведения коммерческих соглашений. Какой ответ не относится?

- все ответы относятся к этапам проведения коммерческих соглашений
- ликвидация коммерческих соглашений
- создание деловых партнерских отношений
- получение заказа производителем
- заключение коммерческих соглашений

551 Деятельность компании создаётся на основе нижеследующих материальных ценностях. Что из них не относится к человеческим ценностям?

- сохранение от отрицательных последствий сотрудников
- всё верное
- уважение правовых и законных интересов сотрудников
- справедливость
- равенство

552 В какую коммуникативную область обращается сфера культуры торговли чтобы завязать общение друг с другом и вести обмен мнениями?

- нет верного ответа
- полную духом коллективизма и товарищества
- соответствующую старым традициям
- наполненную стилем руководства и особенностями поведения
- соответствующую правилам и нормам

553 Торговый стиль соответствует стратегии ...

- нет правильного ответа
- компромисса
- сотрудничества
- приспособления
- соперничества

554 Чем характеризуется торговая культура?

- нет верного ответа
- скоростным обратной связью и относительно низким риском
- взаимозависимостью т тесными связями
- слабой обратной связью
- более высоким риском

555 Что из нижеуказанного не относится к принципам коллективного поведения

- обеспечить повышение ценности компании
- нет верного ответа
- соблюдение норм деловых отношений
- сохранение делового имиджа компании
- сохранение секретности полученных сведений

556 Что из нижеуказанного не относится к принципу коллективного поведения?

- соблюдение норм деловых отношение
- отношения между корпорацией и покупателями
- обеспечить повышение ценности компании
- сохранение секретности полученных сведений
- сохранение делового имиджа компании

557 В каких сферах деятельности фирмы используется корпоративная культура:

- во взаимоотношениях с её клиентами
- все варианты верны
- во взаимоотношениях с партнерами
- во взаимоотношениях с органами власти

во взаимоотношениях с субъектами рынка

558 Как называется этика, сущность которой может заключаться в фирменных традициях, символах, легендах, передаваемых устно каждому новичку данного трудового коллектива?

- нет правильного ответа
- корпоративная этика
- политическая этика
- правовая этика
- социальная этика

559 Что не является недостатком культурной торговли?

- высокая текучесть кадров
- низкая текучесть кадров
- количество превалирует над качеством
- доминирует мышление краткосрочного успеха
- сотрудники чувствуют свою связь прежде всего с коллективом и меньше с предприятием

560 Что не является методом урегулирования конфликта:

- посредничество
- взятка
- авторитарный метод
- переговоры
- принципиальное согласование

561 Какую функцию не выполняет деловая беседа?

- стимулирование деловой активности
- срыв деловых контактов
- взаимное общение работников из одной деловой сферы
- совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов
- контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий

562 Как называется речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению?

- все варианты верны
- деловая беседа
- дружеская беседа
- беседа приятелей
- задушевная беседа

563 Что из нижеперечисленного не является причиной конфликта интересов?

- неправильная оценка труда персонала
- уважение свободы других и терпимость к недостаткам
- серьезные недостатки работы управленческих структур организации
- отсутствие четкого распределения прав и обязанностей персонала
- психологическая несовместимость

564 Что предлагает свободный профессиональный представитель

- общение группой
- услуги своего ума
- партнёрство
- торговые марки
- согласованность в ценах

565 Товарный отчет представляет собой?

- документ, отражающий движение тары в торговом предприятии
- документ, отражающий движение товарных ценностей в торговом предприятии
- документ, в котором отражаются в стоимостном выражении остатки товаров
- документ о сумме реализованных товаров
- первичные документы о поступлении товаров

566 Укажите основные товаросопроводительные документы, используемые при отгрузке или получении товаров:

- договор о материальной ответственности кассира, денежный чек, приходный ордер
- счет-фактура, различные накладные, счета и денежные документы
- договор поставки, кассовая книга, платежная ведомость
- журнал учета получаемых от поставщиков счетов-фактур, требование-поручение, денежный чек
- кассовые чеки, книга кассира-операциониста, счет-фактура

567 Укажите основные показатели, характеризующие трудовые ресурсы предприятия:

- обращения, средняя заработная плата
- численность работников, производительность труда, расходы на оплату труда
- платежеспособность, ликвидность, производительность труда
- основные средства, показатели их эффективности, уровень издержек
- состояние запасов, средняя заработная плата, стоимость основных фондов

568 Укажите главные документ используемый при оценке финансового состояния торгового предприятия?

- структура инвестиций в основной капитал по источникам финансирования
- бухгалтерский баланс и приложения к нему
- отчет о прибылях и убытках
- вся кредитная документация
- кредитный договор, определяющий права и обязанности участников кредитной сделки

569 Укажите вариант в котором правильно указаны источники формирования финансовых ресурсов торгового предприятия:

- взносы юридических и физических лиц
- средства, мобилизованные на финансовом рынке, собственные и приравненные к ним средства, средства, поступающие в порядке перераспределения
- собственные и приравненные к ним средства
- средства, поступающие в порядке перераспределения
- средства, мобилизованные на финансовом рынке, страховые возмещения

570 Имеется ли связь между прибылью и издержками обращения?

- зависит от формы собственности
- да, имеется
- нет никакой связи
- зависит от ситуации
- зависит от масштабов деятельности предприятия

571 Укажите ряд внутренних факторов, имеющих влияние на размер прибыли торгового предприятия:

- величина валового дохода
- все перечисленные факторы влияют на размер прибыли торгового предприятия
- уровень издержек обращения
- скорость оборачиваемости товаров

эффективность использования основного капитала

572 Учитываются ли издержки обращения в торговой надбавке?

- сальдо штрафов
- да, обязательно
- не всегда
- нет, не включаются
- в надбавки включаются доходы от операций с тарой

573 Конъюнктура рынка влияет ли на величину торговых надбавок?

- зависит от стратегии ценообразования
- да, конечно
- нет, не имеет отношения
- зависит от ценовой политики предприятия
- зависит от объема реализации

574 На размер оборотных средств влияет ли организация документооборота?

- не влияет
- да, обязательно
- не имеет никакого отношения
- зависит от обстановки
- зависит от объема товарооборота

575 Каким образом участвуют в процессе обращения товаров оборотные средства?

- в зависимости от объема товарооборота
- многократно
- поглощаются в одном цикле купли-продажи
- систематически
- несколько раз

576 Какие основные задачи анализа издержек обращения?

- анализ затрат на реализацию отдельных видов товаров
- все ответы верны

- изучение объема, структуры и динамики издержек в целом и по отдельным статьям расходов
- исследование факторов, оказывающих влияние на общий уровень затрат, и количественное измерение этого влияния
- определение экономии или перерасхода средств (в целом и по отдельным статьям)

577 Ручной труд используется ли в современных условиях в торговле?

- в розничной торговле трудовые процессы полностью механизированы
- большинство трудовых процессов в торговле выполняются вручную
- используется в оптовой торговле
- большинство трудовых ресурсов в торговле механизированы
- все операции в торговле механизированы и ручной труд отсутствует

578 Производительность труда (средняя выработка на одного работника) с учетом изменения цен и структуры товарооборота определяется:

- все вышеперечисленные верны
- путем деления средней выработки в текущих ценах на индекс цен и умножения на индекс трудоемкости товарооборота;
- путем умножения средней выработки в текущих ценах на индекс цен и индекс трудоемкости товарооборота;
- путем деления средней выработки в текущих ценах на индекс цен и индекс трудоемкости
- нет правильного ответа

579 Труд в предприятиях массового питания - это

- деятельность, направленная на
- целесообразная, сознательная деятельность людей, направленная на предметы труда
- труд, направленный на воспроизводство
- деятельность, направленная на продажу товаров
- деятельность, направленная на смену форм стоимости

580 Перечислите виды повременной формы оплаты труда

- повременно-сдельная
- простая повременная, повременно-премиальная
- повременно остаточная, контрактная
- бестарифная, гибкая
- комиссионная, система плавающих окладов

581 Какова взаимосвязь между средней заработной платой и производительностью труда торгового работника?

- есть только в розничной торговле
- с ростом производительности труда средняя заработная плата увеличивается
- есть взаимосвязь
- нет никакой взаимосвязи
- есть в торговле продовольственными товарами

582 Заработную плату по совместительству можно ли отнести к индивидуальным доходам работников торговли?

- только в коммерческих структурах
- да, можно
- нельзя
- в зависимости от места работы
- в зависимости от отрасли торговли

583 Назовите основные виды заработной платы:

- средняя заработная плата, выплачиваемая работникам торговых предприятий
- номинальная и реальная
- заработная плата по совместительству
- реальная, выплачиваемая ежемесячно
- заработная плата по основному месту работы

584 Заработная плата - это:

- источник дохода работников в государственном секторе
- цена труда, выплачиваемая работнику за пользование его трудом
- сумма выплат работнику за его труд
- вознаграждение за трудовую деятельность
- величина основных источников доходов населения

585 Уровень заработной платы зависит ли от степени развития производительных сил общества?

- производительные силы общества не влияют на уровень заработной платы
- зависит
- зависит в частном секторе
- нет, не зависит
- зависит от отрасли экономики

586 Доходы по займам можно ли отнести к индивидуальным доходам работников?

- зависит от того, какая организация выпускает займы
- можно
- нет, нельзя
- в зависимости от того, какие займы выпускаются
- если речь идет о коммерческих структурах можно

587 Выигрыш, наследство, дар можно ли отнести к индивидуальным доходам работников?

- во многих случаях нельзя
- можно
- нет, нельзя
- в зависимости от выигрыша
- зависит от того, кем оставлено наследство

588 В каких из нижеуказанных единицах измеряется производительность труда торговых работников?

- удельных
- стоимостных
- натуральных
- абсолютных
- относительных

589 Как влияет развитие массового питания на увеличение свободного времени членов общества?

- влияет в зависимости от численности работников отрасли
- увеличивает свободное время
- уменьшает свободное время
- влияет, если применяются прогрессивные формы обслуживания
- влияет в зависимости от объема товарооборота

590 Изучение микроспроса на уровне розничного предприятия может ли осуществляться посредством ярмарок, покупательских конференций?

- зависит от месторасположения предприятия
- ярмарки и покупательские конференции одна из форм изучения спроса на товары в розничных предприятиях
- да, возможно, но не всегда

- нет, это не приемлемо
- ярмарки и покупательские конференции для изучения спроса используются в оптовой торговле

591 Что не входит в основополагающие принципы организации ассоциаций (союзов, концернов, холдингов и проч.) юридических лиц?

- организация отношений между участниками на договорной основе
- принудительное объединение участников совместной деятельности
- равноправие участников совместной деятельности
- добровольность объединения на основе экономических интересов равноправие участников совместной деятельности
- свобода выбора организационной формы объединения и самоуправление участников и объединения в целом

592 Торговля предметами потребления влияет ли на увеличение свободного времени членов общества

- влияет, если применяются прогрессивные формы обслуживания
- торговля влияет на свободное время членов общества
- торговля предметами потребления не связана со свободным временем членов общества
- нет, не влияет
- если темпы товарооборота высокие, то может влиять

593 Что из перечисленных неверно с точки зрения роли решения социальных проблем трудового коллектива?

- в трудовом коллективе формируется образ жизни работника
- трудовой коллектив играет основную роль в учреждении предприятия
- на каждом предприятии трудовые отношения составляют основу социальных процессов
- трудовой коллектив занимает особое место в организации общественного производства
- трудовой коллектив – основа проявления творческого потенциала каждого работника

594 Какой фактор не учитывается при улучшении условий работы предприятия?

- уровень звука
- уровень квалификации работников
- правильное освещение
- нормальная температура;
- влияние на организм производственной среды;

595 Какой фактор учитывается при управлении социальным развитием трудового коллектива?

- унификация

- психологический
- фондоотдача
- амортизация оборудования
- ремонтпригодность

596 Что не относится к задачам социального обслуживания на предприятии?

- обеспечение достижения высокого эффекта от мероприятий социальной направленности
- проектирование мероприятий по повышению фондовооруженности труда на предприятии
- совершенствование организации социальных условий
- проектирование мероприятий социального направления по организации социального развития трудового коллектива;
- обеспечение активного участия трудового коллектива в разработке и проведении мероприятий социального направления

597 Что входит в состав диспетчерского обслуживания предприятия?

- производственно-диспетчерский отдел, планово-диспетчерское бюро и служба логистики.
- производственно-диспетчерский отдел, планово-диспетчерское бюро и диспетчер участка;
- планово-диспетчерское бюро, диспетчер участка и основные цеха;
- производственно-диспетчерский отдел, отдел заработной платы и оперативного производства;
- производственно-диспетчерский отдел, планово-диспетчерское бюро и бюро нормирования

598 Из чего состоит основное условие оперативного регулирования в производственном процессе?

- материальное стимулирование;
- соблюдение технологического порядка;
- размещение оборудования;
- размещение работников;
- проектирование работы;

599 Контроль за качеством продукции:

- отражает контроль за реализацией продукции на рынках сбыта.
- отражает операции, связанные с проверкой соответствия продукции определенным стандартам, фабрично-заводским нормативам;
- отражает контроль за своевременным ремонтом используемого оборудования;
- отражает операции, связанные с проверкой соответствия технологических процессов необходимым требованиям;
- отражает операции, связанные с проверкой соответствия производства продукции нормам времени;

600 Что из перечисленного относится к затратам, связанным с обеспечением качества?

- общезаводские расходы
- затраты, связанные с проведением проверок и испытаний
- затраты, связанные с производством продукции
- затраты по сбыту продукции
- оплата труда производственных рабочих

601 Укажите основные товаросопроводительные документы, используемые при отгрузке или получении товаров:

- договор о материальной ответственности кассира, денежный чек, приходный ордер
- счет-фактура, различные накладные, счета и денежные документы
- договор поставки, кассовая книга, платежная ведомость
- журнал учета получаемых от поставщиков счетов-фактур, требование-поручение, денежный чек
- кассовые чеки, книга кассира-операциониста, счет-фактура

602 Товарный отчет представляет собой?

- документ, отражающий движение тары в торговом предприятии
- документ, отражающий движение товарных ценностей в торговом предприятии
- документ, в котором отражаются в стоимостном выражении остатки товаров
- документ о сумме реализованных товаров
- первичные документы о поступлении товаров

603 Какие документы не представляет предприятие в таможенные органы, осуществляя экспортные операции?

- декларация таможенного груза
- устав предприятия
- код предприятия, установленный Государственным комитетом статистики
- контракты, заключенные с иностранными лицами
- документ о происхождении экспортируемой продукции

604 Какие документы не предоставляет предприятие в таможенные органы, осуществляя операции по импорту?

- документ, подтверждающий происхождение товара
- свидетельство государственной регистрации
- сертификат качества товара
- декларация таможенного груза
- инвойс

605 Отметьте правильную последовательность этапов проведения наблюдения:

- установление объекта и предмета наблюдения; подготовка технических документов и оборудования; выбор способа наблюдения и разработка процедуры на основе предварительно собранных материалов
- определение цели и постановка задач наблюдения, установление объекта и предмета наблюдения; обеспечение доступа к среде и завязывание контактов с людьми; выбор способа наблюдения и разработка процедуры на основе предварительно собранных материалов; подготовка технических документов и оборудования
- определение цели и постановка задач наблюдения, установление объекта и предмета наблюдения; выбор способа наблюдения и разработка процедуры на основе предварительно собранных материалов; обеспечение доступа к среде и завязывание контактов с людьми; подготовка технических документов и оборудования
- определение цели и постановка задач наблюдения, установление объекта и предмета наблюдения; выбор способа наблюдения и разработка процедуры на основе предварительно собранных материалов; подготовка технических документов и оборудования; обеспечение доступа к среде и завязывание контактов с людьми
- определение цели и постановка задач наблюдения, установление объекта и предмета наблюдения; подготовка технических документов и оборудования; выбор способа наблюдения и разработка процедуры на основе предварительно собранных материалов; обеспечение доступа к среде и завязывание контактов с людьми

606 Анализ протокола – это:

- интервью об использовании товаров, вызывающих к себе эмоциональное отношение
- помещение респондента в определенную ситуацию по принятию решения и описание им всех факторов, которыми он руководствовался при принятии данного решения
- выяснение глубинных отношений респондента к объекту путем его сравнения с противоположностью
- интервьюер не затрагивает общих, социально значимых проблем, а спрашивает о личном
- выяснение глубинных психологических и эмоциональных первопричин принятия потребителем решения о покупке

607 Полная перепись всех потребителей не целесообразна в следующих случаях:

- небольшой размер генеральной совокупности
- высокая цена систематической ошибки
- невысокая цена систематической ошибки
- большая продолжительность
- Высокая цена ошибки выборки

608 Полная перепись всех потребителей целесообразна в следующих случаях:

- Невысокая цена ошибки выборки
- небольшой размер генеральной совокупности
- Временные ограничения

- Большой размер генеральной совокупности
- Небольшой разброс характеристик

609 Полная перепись всех потребителей целесообразна в следующих случаях

- Невысокая цена ошибки выборки
- большой разброс характеристик
- Временные ограничения
- Большой размер генеральной совокупности
- Небольшой разброс характеристик

610 Начальным этапом формирования выборочного плана является:

- Определение методов сбора информации
- определение соответствующей совокупности
- проектирование выборочного плана
- получение списка совокупности
- определение методов доступа к совокупности

611 Ошибку контура выборки определяют:

- При определении методов доступа к совокупности
- при получении «списка» совокупности
- при проектировании выборочного плана
- при достижении нужной численности выборки
- при проверки выборки на соответствие требованиям

612 Доверительный интервал – это:

- Диапазон, по которому определяются меры центральной тенденции
- диапазон, крайним точкам которого соответствует определенный процент определенных ответов на какой-то вопрос
- величина несхожести ответов респондентов
- среднее расстояние от средней оценки ответов каждого респондента на определенный вопрос
- диапазон, квартилям которого соответствует определенный процент определенных ответов на какой-то вопрос

613 Какие из нижеперечисленных относятся к активным стратегиям рыночного лидера:

- Защита рынка

- расширение рынка
- стратегия следования за лидером
- фланговая атака
- стратегия концентрации

614 Какие из нижеперечисленных относятся к активным стратегиям рыночного лидера:

- Стратегия на вызов конкурента
- стратегия защиты рыночной доли
- стратегия следования за лидером
- фланговая атака
- стратегия прямой атаки

615 Какие из нижеперечисленных относятся к пассивным стратегиям рыночного лидера:

- стратегия прямой атаки
- ответная реакция на «вызов» конкурента
- стратегия следования за лидером
- фланговая атака
- оборонительная стратегия

616 Какие из нижеперечисленных относятся к активным стратегиям претендента на рыночное лидерство:

- стратегия упреждающей деятельности
- стратегия прямой атаки
- стратегия следования за лидером
- концентрированная стратегия
- ответная реакция на «вызов» конкурента

617 Какие из нижеперечисленных относятся к активным стратегиям предприятия, выступающего на рыночных нишах:

- стратегия упреждающей деятельно
- стратегия концентрации
- стратегия следования за лидером
- фланговая атака
- ответная реакция на «вызов» конкурента

618 Какая из нижеследующих относится к классификации деловых культур по отношению ко времени:

- Деловая культура конкретных истин
- Монохромные деловые культуры
- Мужественная деловая культура и женственная деловая культура
- Деловая культура с максимальным стремлением избежать неопределенность и без ярко выраженного такого стремления
- Деловая культура универсальных истин

619 Какая из нижеследующих относится к классификации деловых культур по отношению ко времени:

- Деловая культура конкретных истин
- Полихромные деловые культуры
- Деловая культура с максимальным стремлением избежать неопределенность и без ярко выраженного такого стремления
- Деловая культура универсальных истин
- Мужественная деловая культура и женственная деловая культура

620 Патентное соглашение:

- полное право лицензиату на использование патента или ноу-хау в течение срока действия соглашения и предусматривающая отказ лицензиара от самостоятельного использования технологии в течение этого срока.
- это международная торговая сделка, по которой владелец патента уступает свои права на использование изобретения покупателю патента.
- международная торговая сделка, в результате которой собственник изобретения представляет другой стороне разрешение на использование в определенных пределах своих прав на технологию.
- документ, подтверждающий право использовать ноу-хау без патента на изобретение
- монопольное право лицензиата использовать технологию и отказ лицензиара от самостоятельного использования запатентованной технологии на ноу-хау, их продажи на определенной иностранной территории.

621 Лицензионное соглашение – это:

- полное право лицензиату на использование патента или ноу-хау в течение срока действия соглашения и предусматривающая отказ лицензиара от самостоятельного использования технологии в течение этого срока.
- международная торговая сделка, в результате которой собственник изобретения представляет другой стороне разрешение на использование в определенных пределах своих прав на технологию.
- международная торговая сделка, по которой владелец патента уступает свои права на использование изобретения покупателю патента.
- документ, подтверждающий право использовать ноу-хау без патента на изобретение
- монопольное право лицензиата использовать технологию и отказ лицензиара от самостоятельного использования запатентованной технологии на ноу-хау, их продажи на определенной иностранной территории.

622 Патентное соглашение:

- полное право лицензиату на использование патента или ноу-хау в течение срока действия соглашения и предусматривающая отказ лицензиара от самостоятельного использования технологии в течение этого срока.
- это международная торговая сделка, по которой владелец патента уступает свои права на использование изобретения покупателю патента.
- международная торговая сделка, в результате которой собственник изобретения представляет другой стороне разрешение на использование в определенных пределах своих прав на технологию.
- документ, подтверждающий право использовать ноу-хау без патента на изобретение
- монопольное право лицензиата использовать технологию и отказ лицензиара от самостоятельного использования запатентованной технологии на ноу-хау, их продажи на определенной иностранной территории.

623 Деловой риск – это:

- риск провала коммерческого проекта
- нет правильного варианта
- риск неоплаты задолженностей дебитором
- риск разрушения деловых отношений
- риск неисполнения обязательств по договору купли-продажи

624 Спрос - это:

- особая форма потребности, требующая удовлетворения
- часть потребности, которая может быть удовлетворена, если покупатель способен заплатить за него
- все вещи, нужные человеку
- спрос индивидуален, у него нет определения
- совокупность нужд общества

625 Контактные аудитории - это:

- посредники, осуществ
- совокупность лиц, заинтересованных в деятельности предприятия и помогающих ему в достижении поставленной цели
- предприятия, контактирующие с предприятием и обеспечивающие его материальными ресурсами
- контактирующие с предприятием и обеспечивающие его материальными ресурсами
- клиенты предприятия

626 Референтные группы – это:

- все ответы верны
- группы, которые оказывают прямое или косвенное влияние на отношение человека к чему или кому-либо и его поведение
- группа покупателей, имеющих один и тот же мотив для покупки товара

- группа людей с общей системой ценностей
- группа покупателей, имеющих одни и те же убеждения

627 В основном они оказывают существенное влияние на покупательское поведение:

- субкультура, референтные группы, семьи льющие сбыт товаров предприятия
- референтные группы, семьи, роли и статусы
- образ жизни, референтные группы, семьи
- референтные группы, роли и статусы, социальные классы
- культура, семьи, референтные группы

628 Психологические факторы, влияющие на поведение потребителей, включают:

- восприятие, усвоение, убеждение и отношение
- мотивацию, восприятие, усвоение, убеждение и отношение
- мотивацию, восприятие, усвоение, тип личности
- референтные группы, мотивацию, восприятие, усвоение
- роли и статусы, мотивацию, восприятие, убеждение

629 Одной из целей проведения описательных исследований является:

- описание системы логистики предприятия
- разработка специальных прогнозов
- описание технологии работы предприятия
- описание структуры спроса
- усиление контроля над сотрудниками

630 Целью проведения каузальных исследований является:

- корректировка деятельности предприятия
- получение количественного выражения влияния независимой переменной на зависимую переменную
- определение частоты взаимосвязи между одной независимой переменной и остальными переменными
- определение частоты взаимосвязи между несколькими независимыми переменными
- обеспечение взаимосвязки между структурными подразделениями предприятия

631 Одной из трех основных целей проведения разведывательных исследований является:

- усиление планово – экономической дисциплины

- формирование проблемы с целью проведения более точного исследования
- выдвижение состава нового руководства предприятия
- увеличение степени информированности руководства на счет трудовой дисциплины
- выявление бизнес – секретов конкурентов

632 К психологическим факторам не относятся:

- Мотивация
- Этап жизненного цикла семьи
- Восприятие; мотивация
- Восприятие
- Убеждения

633 К культурным факторам не относятся:

- Социальное положение; Культура
- Семья
- Субкультура
- Социальное положение
- Культура

634 Уровни реакции покупателя можно классифицировать по следующим категориям:

- познавательная реакция, поведенческая реакция
- познавательная реакция, эмоциональная реакция, поведенческая реакция
- познавательная реакция, когнитивная реакция, эмоциональная реакция
- когнитивная реакция, эмоциональная реакция, аффективная реакция
- познавательная реакция, когнитивная реакция, аффективная реакция

635 Факторы культурного порядка :

- образ жизни
- культура
- семейное положение
- роли и статусы
- референтные группы

636 Факторы культурного порядка :

- образ жизни
- социальное положение
- семейное положение
- роли и статусы
- референтные группы

637 Личностные факторы, влияющие на поведение потребителей, включают:

- роли и статусы, образ жизни, семьи, тип личности
- возраст и этап жизненного цикла семьи, работу, экономические условия, тип личности, стиль жизни
- образ жизни, семьи, тип личности
- уровень доходов, возраст и этап жизненного цикла семьи, работу
- референтные группы, работу, экономические условия, тип личности, уровень доходов

638 Какая из указанных ниже групп потребителей сразу же приобретает товар, вышедший на рынок, является более склонной к новшествам и риску:

- приверженцы марке
- суперноваторы
- консерваторы
- модники
- принадлежащие к высокой социальной группе

639 Психологические факторы, влияющие на поведение потребителей, включают:

- восприятие, усвоение, убеждение и отношение
- мотивацию, восприятие, усвоение, убеждение и отношение
- мотивацию, восприятие, усвоение, тип личности
- референтные группы, мотивацию, восприятие, усвоение
- роли и статусы, мотивацию, восприятие, убеждение

640 Если покупатель считает покупку несущественной и постоянно выбирает одну и ту же марку товара, без какой-либо обработки информации и оценки марок, то это:

- консерватор
- инерция
- сложный процесс принятия решения
- диссонанс

- приверженность марке

641 Модель покупательского поведения основывается на:

- спрос - реакция
- стимулы (раздражители) - реакция
- образ жизни- реакция
- потребность- реакция
- покупательские возможности - реакция

642 В процессе принятия решений о покупке товара учитываются эти критерии:

- вовлечённость потребителя и доля рынка
- характер процесса принятия решения и вовлечённость потребителя
- рост и доля рынка
- привлекательность рынка и состояние предприятия
- характер процесса принятия решения и привлекательность рынка

643 В расширенной модели покупательского поведения в состав прочих раздражителей входит:

- политико-правовой
- экономический фактор
- наличие эмоционального порыва
- социология труда
- инфраструктура рынка

644 В расширенной модели покупательского поведения в состав прочих раздражителей включают также:

- социальные классы
- научно-технические факторы
- конкуренцию
- политико-правовой фактор
- инфраструктуру рынка

645 В расширенной модели покупательского поведения прочие раздражители включают в себя также:

- спрос фактор
- политический фактор

- конкуренцию
- возможности
- инфраструктуру рынка

646 В расширенной модели покупательского поведения прочие раздражители включают в себя:

- уровень развития информатики
- экономический, научно-технический, политический и культурный факторы и т.д.
- конкуренцию, спрос, возможности, рынки
- состояние образования и здравоохранения
- инфраструктуру рынка, социальные классы, политико-правовой фактор

647 К стратегиям изменения установки нельзя отнести стратегии:

- Изменения убеждений относительно бренда
- Изменения покупательских привычек
- Изменения значимости атрибутов
- Привлечение внимания к незамеченным свойствам
- Изменение товара

648 Эти социальные факторы оказывают существенное влияние на покупательское поведение:

- общественное положение
- референтные группы; семья; социальные роли и статусы
- образ жизни
- традиции
- национальный менталитет

649 Основные типы деловых закупок, это:

- закупки для решения новых задач, повторяющиеся закупки
- повторная закупка без изменений, повторная закупка с изменениями, закупки для решения новых задач
- повторная закупка без изменений, закупки для решения производственных проблем, повторная закупка с изменениями
- закупки без изменений, закупки для решения производственных проблем
- повторная закупка без изменений, повторная закупка с изменениями, личные закупки

650 Процесс принятия решений о покупке товара охватывает следующие этапы:

- возникновение и осознание потребности, сбор информации о товаре, организация рекламной кампании, приобретение товара
- возникновение и осознание потребности, сбор информации о товаре, выбор и приобретение товара, оценка после покупки
- подготовка эскизов и чертежей товара, сбор информации о товаре, выбор и приобретение товара, оценка после покупки
- возникновение и осознание потребности, сбор информации о товаре, выбор товара, проведение пробных продаж, оценка после покупки
- возникновение и осознание потребности, сбор информации о товаре, организация рекламной кампании, выбор и приобретение товара, оценка после покупки

651 Культурный фактор покупательского поведения включает следующие составляющие:

- религию, национальный менталитет, воспитание
- культуру, субкультуру и социальные классы
- культуру, референтные группы и субкультуру
- тип личности культуру и социальные классы
- семью, культуру, субкультуру

652 Конечным элементом в простой модели покупательского поведения является:

- нейтрализация воздействия
- ответная реакция покупателя
- покупатель
- результат
- покупка товара или услуги

653 Последовательность процесса совершения покупки товара или услуги:

- наличие денег – раздражитель – магазин – совершение покупки
- осознание проблемы - поиск информации – оценка вариантов – принятие решения о покупке – покупка
- нужды- потребности – рыночные исследования – выбор рынка – покупка товара или услуги – впечатления
- осознание потребности – накопление опыта относительно удовлетворения потребностей – удовлетворение потребности – результат
- возникновение проблемы – изучение причин проблемы – определение способов устранения проблемы – решение проблемы

654 Специфические цели потребительских ассоциаций охватывают также следующие уровни:

- промышленников
- производителей
- зарубежных продавцов
- коммерческие организации
- правозащитные организации

655 Специфические цели потребительских ассоциаций охватывают также следующие уровни:

- промышленников
- оптовых и розничных продавцов
- купцов
- религиозные организации
- правительственную связь

656 Специфические цели потребительских ассоциаций охватывают также следующие уровни:

- промышленников
- некоммерческие организации
- фермеров
- военных
- рабочих

657 Специфические цели потребительских ассоциаций охватывают также следующие уровни:

- промышленников
- промышленность
- сельское хозяйство
- объединения деловых кругов
- правительство

658 Последовательность разработки плана личных продаж:

- такие планы не разрабатываются
- установление целей – определение торговых представителей – разработка бюджета – определение типов торговых обязанностей – выбор метода продаж – определение заданий по продажам – реализация плана
- выбор метода продаж – распределение заданий по продажам – разработка бюджета – выполнение плана – оценка результатов
- изучение возможностей маркетинговых коммуникаций – обоснование плана личных продаж – разработка альтернативных вариантов плана личных продаж – выбор наилучшего из альтернативных вариантов – реализация плана
- установление клиентов - определение их материальных возможностей - установление места и времени осуществления личных продаж – выделение сотрудников по этим продажам – реализация плана личных продаж – контроль исполнения – оценка результатов

659 Для этих товарных групп, личные продажи являются предпочтительными:

- строительных материалов
- товаров производственно-технического назначения

- потребительских товаров
- сельскохозяйственных товаров
- продовольственных товаров

660 Существуют следующие виды процессов принятия решения о покупке потребителями:

- неизменная повторная закупка, новая закупка, приверженность марке, ограниченный процесс принятия решения
- сложный процесс принятия решений, ограниченный процесс принятия решений, приверженность марке, инерция
- новая закупка, приверженность марке, инерция, ограниченный процесс принятия решения
- модифицированная повторная закупка, сложный процесс принятия решения, новая закупка, приверженность марке
- новая закупка, приверженность марке, ограниченный процесс принятия решения

661 Что из ниже перечисленного является сильным аргументом, который поможет вам на коммерческих переговорах убедить вашего партнера в вашей правильности:

- аналогии и непоказательные примеры уда персонала
- экспериментально проверенные выводы
- доводы личного характера
- доводы, версии и обобщения, сделанные на основе догадок, предположений, ощущений
- выводы из неполных статистических данных

662 Совокупность покупателей, проявляющих интерес и имеющих доход и доступ к определенному товару или услуге – рынок:

- нет верного ответа
- доступный
- квалифицированный
- целевой
- освоенный

663 К какому критерию сегментирования относится фактор искомых в товаре выгод:

- культурному
- психологическому
- социальному
- демографическому
- экономическому

664 По степени приверженности к товарам покупателей можно подразделить на следующие группы:

- объективные приверженцы
- безоговорочные приверженцы, т.е. потребители, которые постоянно покупают товар одной и той же марки
- регулярные приверженцы - это потребители, которые привержены ко всем товарным маркам
- обманчивые приверженцы- это потребители, переносящие свои предпочтения с одной товарной марки на другую
- андожированные приверженцы

665 Присвоение товарам торговой (товарной) марки отражает стремление:

- в упрощении учёта товара продавца или группы продавцов
- выделить товар продавца или группы продавцов среди товаров конкурентов и идентифицировать его
- показать высокое качество товара продавца или группы продавцов
- показать высокие потребительские свойства товара продавца или группы продавцов
- обратить внимание на широту товарной номенклатуры продавца или группы продавцов

666 Разновидности одного и того же товара являются:

- Марками-конкурентами
- Товарно-видовыми конкурентами
- Конкурентами-желаниями
- Торговыми марками
- Товарно-родовыми конкурентами

667 К вознаграждению посредников имеет отношение следующий тип скидки с цены:

- вознаграждение посредников запрещено законом
- за количество
- в связи с особыми условиями поставки
- за условия «франко- станция отправления»
- в связи с условиями ДАФ

668 К вознаграждению посредников имеет отношение следующий тип скидки с цены:

- за снижение издержек обращения
- функциональные скидки
- за наличие достаточной инфраструктуры
- в связи с дискриминационным ценообразованием
- за многопрофильность деятельности

669 К вознаграждению посредников имеет отношение следующий тип скидки с цены:

- за сокращение транзакционных расходов
- за помощь в сервисном обслуживании потребителей
- в связи с базисными условиями поставок
- перевозочные скидки
- за снижение издержек обращения

670 К оптовой торговле относится этот вид деятельности:

- доставка реализуемого товара покупателю в крупных размерах
- проведение переговоров брокером с производителем в целях заключения договора о поставке партии железобетона одной из строительных организаций
- приобретение ящика яблок на овощебазе для заготовок на зиму
- проведение фирмой банкета на 150 персон с полным обслуживанием в кафетерии
- доставка реализуемого товара в вагонах покупателю

671 К числу наиболее древних услуг относятся:

- аудиторские
- медицинские услуги
- компьютерные
- информационные
- биржевые

672 К числу наиболее современных услуг относится:

- охранные
- компьютерные
- торговли
- медицинские услуги
- транспортные

673 К числу наиболее современных услуг относится:

- охранные
- биржевые
- торговли
- медицинские услуги

- транспортные

674 К предпосылкам роста значимости услуги не относится:

- увеличение роли информационных услуг
- уменьшение роли информационных услуг
- увеличение влияния услуг на торговлю новыми типами товаров
- необходимость в комплексе дополнительных услуг при сбыте товаров
- увеличение роли финансовых услуг

675 К предпосылкам роста значимости услуги не относится:

- увеличение роли информационных услуг
- уменьшение роли финансовых услуг
- увеличение влияния услуг на торговлю новыми типами товаров
- необходимость в комплексе дополнительных услуг при сбыте товаров
- увеличение роли финансовых услуг

676 К деловым услугам не относится:

- наем персонала
- образование
- франчайзинг
- аудит
- безопасность

677 Как называется первый этап жизненного цикла услуги:

- насыщение
- исследование и разработка
- выведение услуги на рынок
- рост
- зрелость

678 Сфера «банки» относится к следующему классу услуг:

- неосязаемые действия с осязаемыми активами
- неосязаемые действия с неосязаемыми активами

- неосязаемые действия, направленные на сознание человека
- осязаемые действия, направленные на товары и другие физические объекты
- осязаемые действия, направленные на тело человека

679 Сфера «операции с ценными бумагами» относится к следующему классу услуг:

- неосязаемые действия с осязаемыми активами
- неосязаемые действия с неосязаемыми активами
- неосязаемые действия, направленные на сознание человека
- осязаемые действия, направленные на товары и другие физические объекты
- осязаемые действия, направленные на тело человека

680 Сфера «информационные услуги» относится к следующему классу услуг:

- неосязаемые действия с осязаемыми активами
- неосязаемые действия с неосязаемыми активами
- неосязаемые действия, направленные на сознание человека
- осязаемые действия, направленные на товары и другие физические объекты
- осязаемые действия, направленные на тело человека

681 Сфера «ветеринарные услуги» относится к следующему классу услуг:

- неосязаемые действия с осязаемыми активами
- осязаемые действия, направленные на товары и другие физические объекты
- неосязаемые действия, направленные на сознание человека
- неосязаемые действия с неосязаемыми активами
- осязаемые действия, направленные на тело человека

682 Сфера «юридические и консалтинговые услуги» относится к следующему классу услуг:

- неосязаемые действия с осязаемыми активами
- неосязаемые действия с неосязаемыми активами
- неосязаемые действия, направленные на сознание человека
- осязаемые действия, направленные на товары и другие физические объекты
- осязаемые действия, направленные на тело человека

683 Какие сферы услуг относятся к производственным услугам:

- Торговля, транспорт, связь
- Инжиниринг, лизинг, обслуживание (ремонт) оборудования и др.
- Услуги, связанные с домашним хозяйством и времяпрепровождением
- Банки, страховые, финансовые, консультационные, рекламные и другие фирмы
- ТВ, радио, образование, культура

684 Какие сферы услуг относятся к распределительным услугам:

- Инжиниринг, лизинг, обслуживание (ремонт) оборудования и др.
- Торговля, транспорт, связь
- Услуги, связанные с домашним хозяйством и времяпрепровождением
- Банки, страховые, финансовые, консультационные, рекламные и другие фирмы
- ТВ, радио, образование, культура

685 Какие сферы услуг относятся к профессиональным услугам:

- Инжиниринг, лизинг, обслуживание (ремонт) оборудования и др.
- ТВ, радио, образование, культура
- Услуги, связанные с домашним хозяйством и времяпрепровождением
- Банки, страховые, финансовые, консультационные, рекламные и другие фирмы
- Торговля, транспорт, связь

686 Какие сферы услуг относятся к потребительским (массовым) услугам:

- Инжиниринг, лизинг, обслуживание (ремонт) оборудования и др.
- Услуги, связанные с домашним хозяйством и времяпрепровождением
- Торговля, транспорт, связь
- Банки, страховые, финансовые, консультационные, рекламные и другие фирмы
- ТВ, радио, образование, культура

687 Какие сферы услуг относятся к общественным услугам:

- Инжиниринг, лизинг, обслуживание (ремонт) оборудования и др.
- ТВ, радио, образование, культура
- Услуги, связанные с домашним хозяйством и времяпрепровождением
- Банки, страховые, финансовые, консультационные, рекламные и другие фирмы
- Торговля, транспорт, связь

688 Какие услуги относятся к личным услугам:

- Франчайзинг
- Трудоустройство
- Аудит
- Безопасность
- Наем персонала

689 Назовите сферы услуг, относящиеся к классу «осязаемые действия, направленные на тело человека»:

- Инжиниринг, лизинг, обслуживание (ремонт) оборудования и др
- здравоохранение, пассажирский транспорт, салоны красоты и парикмахерские, спортивные заведения, рестораны и кафе
- Грузовой транспорт, ремонт и содержание оборудования, охрана, поддержание чистоты и порядка, прачечные, химчистки, ветеринарные услуги
- Образование, радио и телевизионное вещание, информационные услуги, театры, музеи
- Банки, юридические и консалтинговые услуги, страхование, операции с ценными бумагами

690 Какие услуги относятся к деловым услугам:

- Трудоустройство
- Франчайзинг
- Развлечения
- Путешествия, образование
- Образование

691 Какой этап для предприятия означает наиболее высокие затраты на создание услуги:

- рост
- зрелость
- выведение услуги на рынок
- исследование и разработка
- насыщение

692 К этапу «Осознание проблемы» процесса принятия решения о покупке услуги относится:

- понимание методов решения базируется на стереотипах («купить квартиру», «построить дачу», «сделать прическу» и т.д.)
- на этом этапе происходит понимание необходимости обращения за некой услугой
- этот этап осложнен тем, что потенциальный потребитель, как правило, не знает, что именно он хочет найти
- на данном этапе принимаются во внимание стоимостные факторы, сопоставленные с консолидированным мнением референтных источников

- при наличии осознанной и сформулированной проблемы, а также при удовлетворяющем количестве исходной информации решение обычно принимается быстро

693 Укажите правильный вариант типов влияний на принятие решения о покупке услуги:

- влияние внутренней среды, влияние внешней среды, индивидуальные особенности, влияние закупочного центра
- индивидуальные особенности, влияние со стороны группы, влияние со стороны поставщиков услуг, влияние внешней среды
- влияние со стороны конкурентов, влияние внутренней среды, влияние со стороны общества, влияние референтных групп
- влияние посредников, влияние внутренней среды, влияние внешней среды, влияние референтных групп
- влияние со стороны конкурентов, влияние посредников, влияние референтных групп, индивидуальные особенности

694 Основной функцией организаций-потребителей образовательных услуг является:

- обеспечивает пополнение доходной части бюджета
- установление особых требований к качеству ОУ
- помогает защищать интересы фирм страны
- налаживание и поддержание связи
- поиск и использование средств

695 К основным критериям качества услуги не относятся:

- Надежность
- Гибкость
- Отзывчивость
- Безопасность
- Взаимопонимание с покупателем

696 Что не включает в себя аудиторский договор:

- ответственность сторон
- рекламную смету
- предмет и сроки проверки
- объем консультационных услуг
- размер и порядок оплаты

697 Слухи – это:

- форма отображения количественной информации

- неподтвержденные, непроверенные факты
- совокупность фактов, представленных в систематизированной, обобщенной форме
- простейший вид информации: событие или условие, непосредственно наблюдаемое
- информация, базирующаяся на умозаключениях, подсчетах и статистических расчетах

698 Кандидат в предприниматели должен обладать следующими чертами характера:

- ответственность
- все ответы верны
- активность, инициативность
- оптимизм
- решительность

699 Навыки, необходимые консультанту для работы с клиентом:

- навыки общения - умение слушать, вызывать доверие, симпатию
- все ответы верны
- навыки решения проблем
- знание бизнеса, его составляющих - маркетинг, финансы, производство, персонал, этапы развития бизнеса
- связь с инфраструктурой бизнеса

700 Кандидат в предприниматели должен обладать определенными чертами характера. К ним не относится:

- организаторский талант
- решительность
- оптимизм
- активность
- неответственность