

1. Основные функции общения:

- √ все варианты правильны
- функция подтверждения
- эмоциональная
- прагматическая
- эмоциональная

2. Внутриличностная функция общения:

- √ реализуется в общении человека с самим собой через внутреннюю или внешнюю речь, построенную по типу диалога
- направлена на поддержание межличностных и социальных отношений
- необходима прежде всего для осуществления совместной деятельности
- проявляется в процессе формирования и развития личности
- благодаря которой человек получает возможность, познавая себя, постоянно подтверждать свое существование, подкреплять свою ценность

3. Функция подтверждения общения:

- проявляется в процессе формирования и развития личности
- реализуется в общении человека с самим собой через внутреннюю или внешнюю роль
- √ благодаря которой человек получает возможность, познавая себя, постоянно подтверждать свое существование, подкреплять свою ценность
- необходима прежде всего для осуществления совместной деятельности
- проявляется в процессе формирования и развития личности

4. Формирующая функция общения:

- необходима прежде всего для осуществления совместной деятельности
- на поддержание межличностных и социальных отношений
- реализуется в общении человека с самим собой через внутреннюю и внешнюю речь
- благодаря ей, человек получает возможность, постоянно подтверждать свое существование
- √ проявляется в процессе формирования и развития личности

5. Расстановка ложных собственных позиций относится к приемам:

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

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

- √ отмалчивание
- уход
- салями
- выжидание
- затяжка

7. К негативным приемам партнера по коммерческим переговорам относят:

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

8. К тактическим приемам влияния на деловых партнеров, применяемых на определенных этапах переговоров, не относится:
- блеф
  - отмалчивание
  - расстановка ложных акцентов в собственной позиции
  - завышение требований
  - √ уход

9. К специфическим приемам влияния на деловых партнеров в процессе коммерческих переговоров не относится:
- √ затяжка
  - разделение проблемы на отдельные составляющие
  - постепенное повышение сложности проблемы
  - выдвижение требований в последнюю минуту
  - пакетирование

10. Состояние, основанное на воспоминаниях об успешно выполненной работе
- √ ресурсное состояние
  - усостояние раппорта
  - состояние интимности
  - состояние гибкости
  - конгруэнтность

11. Разнотипный наклон почерка говорит о человеке:
- упрямом
  - мнительном
  - √ чувствительном
  - сдержанном
  - исполнительном

12. Механизм проведения коммерческих переговоров включает:
- √ стремление к взаимному доверию
  - несогласованность целей
  - отсутствие взаимного контроля
  - дисбаланс власти
  - достижение собственной выгоды любым путем

13. На первой фазе деловой беседы необходимо:
- √ все ответы верны
  - если необходимо, взять инициативу в свои руки
  - привлечь внимание и интерес партнеров к беседе
  - создать приятную атмосферу для беседы
  - установить контакт с партнером

14. Что является приемом начала беседы:
- прием прямого подхода
  - прием стимулирования игры воображения
  - √ все ответы верны
  - прием снятия напряженности
  - прием зацепки

15. Основным этапом деловой беседы является:
- информирование присутствующих
  - аргументирование выдвигаемых положений

- √ все ответы верны
- подготовительные мероприятия
- начало беседы

16. Деловая беседа выполняет следующую функцию:

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

17. К этапам делового общения не относится:

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

18. К монологическим видам общения относится:

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

19. Что из ниже перечисленного не является приемом начала деловой беседы:

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

20. Что не является ошибкой при ведении переговоров:

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

21. Слово «коммуникация» в переводе с латыни означает:

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

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

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

23. Принятие точки зрения другой стороны, но не до конца, а до определенной степени – это:
- √ компромисс
  - принуждение
  - решение проблемы
  - уклонение
  - сглаживание
24. Тактика общения с настойчивым и недовольным клиентом не предполагает:
- √ быть более решительнее данного клиента
  - быть вежливым
  - быть доброжелательным, но точным и прямым в своих высказываниях
  - противопоставить настойчивости клиента свою настойчивость
  - слушать внимательно, чтобы понять, что нужно клиенту
25. При использовании такого метода ведения переговоров, как метод уравнивания, следует учитывать следующие рекомендации:
- √ все ответы верны
  - обдумать возможные контраргументы партнера
  - рассмотреть комплекс проблем с точки зрения ожидаемых от партнера аргументов «за» и обсудить с ним связанные с этим преимущества
  - на некоторое время мысленно поставить себя на место партнера
  - определить, какие доказательства и аргументы целесообразно использовать. Чтобы побудить партнера принять важное предложение
26. Для чего предназначен такой метод ведения переговоров, как метод интеграции:
- убедить партнера в необходимости оценивать проблематику переговоров с учетом общественных взаимосвязей и вытекающих отсюда потребностей развития кооперации
  - изложить свою позицию и подчеркнуть, каких действий в рамках совместной ответственности за результаты переговоров от него ожидают
  - довести до сознания партнера возможность получения взаимной выгоды
  - для того, чтобы партнер осознал необходимость интеграции
  - √ все ответы верны
27. Способом подачи позиции, используемый участниками коммерческих переговоров, не является:
- закрытие позиции
  - подчеркивание общности в позициях
  - √ нейтрализация позиции
  - подчеркивание различий в позициях
  - открытие позиции
28. Какие жесты свидетельствуют о неискренности?
- √ прикрытие рукой рта
  - прикосновение к носу
  - демонстрация указательных пальцев
  - прикладывание руки к груди
  - покручивание пальцем у виска
29. Когда у работника нет внутренних ресурсов для достижения того уровня успеха профессиональной деятельности, на который он рассчитывает, то налицо:
- √ стресс достижения
  - стресс конкуренции
  - перенапряжение
  - информационный стресс
  - стресс успеха

30. Подготовка к деловой беседе включает:
- √ все ответы верны
  - выбор наиболее подходящей стратегии
  - прогноз возможного исхода
  - анализ внешних и внутренних возможностей
  - составление плана беседы
31. Требования: опыт, деликатность и внимание к собеседнику – относятся к фазе:
- нейтрализации замечаний собеседников
  - аргументации
  - начало беседы
  - передачи информации
  - √ принятия решений и завершения беседы
32. Один из этапов фазы передачи информации – это:
- аргументирование
  - пробуждение интереса к беседе
  - формирование предварительного мнения
  - «перехватывание» инициативы
  - √ обсуждение проблемы
33. Вторая фаза деловой беседы – это:
- √ передача информации
  - принятие решений
  - опровержение доводов собеседника
  - установление контакта с партнерами
  - аргументирование
34. Третья фаза деловой беседы – это:
- √ аргументирование
  - передача информации
  - установление контактов с партнером
  - принятие решений
  - опровержение доводов собеседника
35. На какой фазе деловой беседы формируется предварительное мнение, занимает определенная позиция по данной проблеме:
- фаза опровержения доводов собеседника
  - фаза нейтрализации замечаний
  - √ фаза аргументирования
  - фаза передачи информации
  - фаза принятия решения
36. Что из ниже перечисленного не является правилом ведения деловых бесед:
- √ не все, что сообщается должно быть истинной
  - что сообщается должно быть истинной
  - вопрос задается с надеждой на ответ
  - просьба предполагает выполнение действий
  - все необходимое партнеру для понимания должно быть соответствующим образом ему предоставлено
37. Кратковременный устный контакт, преимущественно на одну тему, это есть:
- √ деловой разговор

- доклад
- интервью
- переговоры
- приветственная речь

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

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

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

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

40. К типичной ошибке слушания относится:

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

41. Какой принцип речевого воздействия используется в деловой риторике:

- √ амбициозность
- интенсивность
- экспрессивность
- доступность
- ассоциативность

42. В обязательства клиентов входит:

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

43. В обязательства перед клиентами не входит:

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

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

- √ пакетирование
- салями
- выжидание
- затяжка

- уход

45. Какой принцип коммерческой деятельности создает репутацию коммерсанту в деловом мире?

- ✓ высокая ответственность за выполнение принятых обязательств по торговым сделкам
- проявление личной инициативы нацеленность на получение прибыли
- умение предвидеть коммерческие риски
- гибкость коммерции, направленная на учет меняющихся требований рынка
- нацеленность на получение прибыли

46. Какой договор предусматривает послегарантийное обслуживание и ремонт объекта?

- ✓ договором лизинга
- договором поставки
- договором франчайзинга
- договор концессии
- договор аренды

47. Особый вид деятельности, связанный с куплей-продажей товаров, от которой зависят конечные результаты хозяйственной деятельности фирмы называется

- посредническая деятельность
- консалтинговая деятельность
- ✓ коммерческая деятельность
- производственная деятельность
- финансовая деятельность

48. Что означают этические и культурные нормы ?

- это нормы, установленные культурными и стратегическими приоритетами;
- обеспечивает управление объединенными в организации видами деятельности.
- ✓ это нормы, юридические документы, национальные, этнические традиции сформировавшиеся в самом обществе;
- это нормы, юридические документы, национальные, этнические традиции сформировавшиеся за пределами общества;
- общая стратегическая ситуация компании, образования общей стратегии предприятия с помощью внутренних и внешних факторов;

49. Какая этика, по мнению М.Вебера, развивает экономику

- международная этика
- исламская этика
- католическая этика
- ✓ протестантская этика
- профессиональная этика

50. Кто является отцом античной этики

- ✓ Сократ
- Аристотель
- Платон
- Декарт
- Демокрит

51. Какой подход к этическим проблемам неверен

- ✓ коллективный подход
- индивидуальный подход
- морально-правовой подход
- концепция справедливости
- утилитаристский подход

52. В каком варианте неверно указаны меры повышения этичности поведения
- ✓ разработка этических планов
  - разработка этических нормативов
  - разработка этических отчетов
  - обучение этичному поведению
  - создание этических комитетов
53. Что из нижеперечисленного не относится к нормам и принципам этики деловых людей
- ✓ достижение прибыли во чтобы то ни стало
  - деловое обязательство, объединяющее деловых людей
  - справедливость
  - вежливо обращаться с подчиненными, партнерами и покупателями
  - менеджер должен ценить свободу своих конкурентов, то есть не вмешиваться в дела своих конкурентов
54. Что из нижеперечисленного не относится к основным принципам управленческой этики
- ✓ подчиненность
  - коллективизм
  - социальная справедливость
  - единство слова и дела
  - гуманизм
55. Кодекс разъясняет задачи и цели фирмы, описывает график работы и принятый в компании стиль одежды, перечисляет правила поведения с клиентами и представителями фирм-конкурентов
- ✓ этический корпоративный кодекс
  - Аудиторский кодекс
  - Ревизионный кодекс
  - Общественный кодекс
  - бизнес этика
56. В каком варианте неверно указана причина «прибыльности» этического поведения в бизнесе
- ✓ неэтичное поведение оказывает отрицательное влияние на формирование организационной структуры
  - компания, не обладающая принципами этики, не может иметь рациональную управленческую систему
  - авторитет компании очень важен для потенциальных инвесторов
  - отсутствие этических норм создает большие проблемы, и после этого в этой области, обычно обуславливается государственное регулирование
  - неэтичное поведение может нанести отрицательный удар по авторитету компании, что может стать причиной вывода компании из рынка
57. Какой вариант не отражает требование этических кодексов
- ✓ должен учитываться масштаб компании
  - быть более строгим в сравнении с законами и охватывать нормы, используемые в хозяйстве
  - должен учитывать особенности вида деятельности компании
  - если мера наказания за этические нарушения не предусмотрена законом, она устанавливается со стороны руководства
  - должен полностью соответствовать законам страны
58. В каком варианте правильно отражены существующие виды этических кодексов
- ✓ корпоративный, профессиональный, национальный, международный
  - профессиональный, национальный, международный, областной, деловой
  - корпоративный, профессиональный, национальный, международный, областной
  - корпоративный, профессиональный, национальный, международный, деловой
  - корпоративный, профессиональный, деловой, международный
59. Какой вариант правильно отражает суть этического кодекса



- √ этический кодекс – документ, в котором формально отражены этические принципы организации
- этический кодекс – неформальное описание этических принципов организации
- этический кодекс – ценности организации
- этический кодекс – документ, в котором отражены правовые нормы
- этический кодекс – документ, в котором отражены принципы управления

**60.** Что такое «этика»

- √ свод отрицательных принципов и ценностей, управляющих поведением людей и определяющих положительную и отрицательную оценку их мнениям и поведению
- нормы свободного выбора, управляющие поведением людей и определяющие положительную и отрицательную оценку их мнений и поведения
- свод социальных норм
- свод экономических норм
- свод правовых норм, управляющих поведением людей и определяющих положительную и отрицательную оценку их мнениям и поведению

**61.** Профессиональная этика

- √ является составляющей частью деловой этики и изучает стандарты поведения для определенных профессий
- изучает моральные принципы и ценности поведения в международном деловом мире
- изучает стандарты поведения в обществе
- изучает моральные принципы и ценности в развитии предпринимательства в рамках страны
- является составляющей частью деловой этики и изучает стандарты поведения внутри организации

**62.** Деловая этика

- √ изучает поведение людей в бизнесе
- является темой исследований историков и социологов
- изучает поведение людей в общественных местах
- устанавливает стандарты поведения для определенных профессий
- изучает поведение людей в обществе

**63.** Что не рекомендуется делать, когда вы оставляете сообщение на ответчике:

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

**64.** К особым возможностям телефона не относится:

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

**65.** Если в деловой беседе по телефону вы обговариваете несколько вопросов, то:

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

**66.** В основе успешного ведения телефонных разговоров не лежит:

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

67. Невербальные средства общения нужны для того, чтобы:

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

68. Что не характерно для российского стиля ведения переговоров:

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

69. Что не характерно для южнокорейского стиля ведения переговоров:

- √ открыто говорят о своей несогласии с партнером
- не любят общих рассуждений
- готовы обсуждать возможность партнерства при наличии реальной и детально разработанной программы
- не любят абстрактных рассуждений
- предпочитают «брать быка за рога»

70. Что не характерно для арабского стиля ведения переговоров:

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

71. Американский стиль ведения коммерческих переговоров предполагает:

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

72. Что характеризует японский стиль ведения коммерческих переговоров:

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

73. Что характеризует китайский стиль ведения переговоров:

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

- немногочисленность делегации

74. Что характеризует французский стиль ведения переговоров:

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

75. При декларировании товаров и транспортных средств декларант обязан:

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

76. Техника оформления внешнеторговых операций включает:

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

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

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

78. Что не характерно для американского стиля ведения коммерческих переговоров:

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

79. Что не характерно для японского стиля ведения коммерческих переговоров:

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

80. Что не характерно для китайского стиля ведения коммерческих переговоров:

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

81. Что не характерно для французского стиля ведения коммерческих переговоров:

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

82. Особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:

- стереотипизация
- симпатия
- рефлексия
- ✓ эмпатия
- идентификация

83. Правило, которое поможет вам убедить собеседника:

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

84. Прием, имеющий широкое применение на всех этапах коммерческих переговоров:

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

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

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

86. Произнесение вслух имени партнера относится к приему:

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

87. Какой из методов ведения деловых переговоров наиболее эффективный:

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

88. Что не характерно для жесткого подхода ведения деловых переговоров:

- ✓ стороны избегают споров и конфликтов
- стороны изначально занимают излишне жесткую позицию
- ведет к напряженности
- метод редко бывает эффективен

- он создает благоприятную почву для уловок

89. 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
- собственный достойный внешний вид
- проявление уважения к личности собеседника

90. Шансы на успешный исход деловой встречи упадут, если:

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

91. В зависимости от способа проведения торги различают

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

92. 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

93. Что понимается под этикетом?

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

94. Кто сформулировал принципы и правила успешной организации времени?

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

95. Кто выделил 6 основных принципов делового общения?

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

96. Какую одежду следует носить на официальных приемах?

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

97. Более официальный характер носит обычно:

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

98. Какой из приведенных ниже вариантов не подходит для однотонного костюма?

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

99. 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

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

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

- ✓ политическая психология
- экономическая психология
- профессиональная психология
- психология труда
- социальная психология

101. Основными проблемами правовой психологии являются

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

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

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

103. Какой принцип не следует применять при ведении деловой беседы:

- ✓ отсутствие делового доброжелательства

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

104. Основным принципом, которым должна следовать деловая беседа является:

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

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

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

106. По договору лизинга лизингополучатель обязуется:

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

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

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

108. К обязательным договорам относится:

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

109. На основании договора лизинга лизингополучатель обязан:

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

110. Для оплаты купленного на аукционе товара бухгалтер выписывает:

- √ товарный чек
- заявку

- ведомость
- каталогам
- вексель

111. Договоры на продажу (поставку) товаров на ярмарку заключаются по:

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

112. Письменное требование о добровольном устранении нарушений условий договора, называется:

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

113. 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 контрактации
- договор-поставки
- договор концессии
- договор розничной купли-продажи
- договор купли-продажи

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

- √ оферта
- заявка
- рекламация
- гарантийное письмо
- запрос

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

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

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

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

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

- √ правило Гомера
- правило Паскаля



- правило Ньютона
- правило Страбона
- правило Сократа

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

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

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

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

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

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

121. К тактическим приемам, широко распространенных на всех этапах коммерческих переговоров, не относят:

- прием завышения требований
- прием выдвижения требований в последнюю минуту
- √ все ответы верны
- прием «ухода или отклонения от борьбы»
- прием затягивания

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

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

123. Установление сходства одного человека с другим:

- √ идентификация
- симпатия
- рефлексия
- стереотипизация
- эмпатия

124. Организационно-штатное подразделение предприятия, предназначенное для обеспечения собственной безопасности фирмы, сохранность ее коммерческой тайны, противодействия конкурентам, это есть:

- √ служба безопасности предприятия;
- руководящие органы предприятия;
- служба социальной поддержки работников
- инженерно-технической служба предприятия;

- кадровая служба предприятия

125. Какое из ниже приведенных утверждений не верно. Противодействие средствам технического контроля телефонных переговоров может проводиться следующим образом:

- ✓ для проведения конфиденциальных переговоров не сменяйте аппарат или звоните не из своего офиса;
- при постоянном ведении секретных переговоров с группой партнеров следует пользоваться закрытой телефонной связью.
- нельзя допускать незнакомых работников к ремонту ваших телефонных аппаратов и линий связи;
- вводные телефонные коробки вашей фирмы должны быть контролируемыми;
- телефонный аппарат должен быть проверен на предмет подслушивающих закладок и опломбирован;

126. Выделите неверный принцип обеспечения безопасности деловой информации предприятия:

- простота защиты;
- ✓ существование средств контроля не подлежит сокрытию от тех, к кому они принимаются.
- минимизация привилегий по доступу к информации;
- установка ловушек для провоцирования несанкционированных действий;
- независимость системы управления доступом от пользователей;

127. Деловая и релевантная информация делится на:

- ✓ бизнес-информацию и отраслевую
- системную и хаотичную
- частную и обзорную
- текущую и бытовую
- нужную и ненужную

128. Деловая информация подразделяется на:

- текущую, сигнальную, оперативную;
- обзорную, релевантную, час
- ✓ итоговую, обзорную, оперативную;
- бытовую, сигнальную, релевантную;
- текущую, сигнальную, частную;

129. Участники общества с ограниченной ответственностью по его обязательствам несут ответственность:

- нет верного ответа
- ✓ в пределах стоимости внесенных им вкладов;
- всем принадлежащим им имуществом;
- определенной частью принадлежащего им имущества
- в пределах стоимости принадлежащих им акций;

130. Некоммерческие организации – это юридические лица, главной целью которых является:

- удовлетворение только материальных потребностей
- нет правильного ответа
- получение прибыли
- ✓ удовлетворение материальных, духовных или иных нематериальных потребностей, социальные, благотворительные, культурные, образовательные или иные общественно-полезные цели
- распределение прибыли между учредителями

131. Унитарное предприятие – это коммерческая организация:

- представляющая собой совокупность юридических лиц, действующих как основное и дочернее общества
- ✓ не наделенная правом собственности на имущество, закрепленное за ним собственником
- наделенная правом собственности на имущество, закрепленное за ним собственником
- наделяемая правом собственности на имущество по усмотрению собственника
- частично наделенная правом собственности на имущество, закрепленное за ним собственником

132. Лицо, принимающее активное участие в деловых отношениях, являющееся носителем прав и ответственности:

- объект;
- √ субъект;
- личность;
- особа;
- персона;

133. Агентское соглашение регулирует следующие три вида отношений:

- между принципалом и агентом, между принципалом и третьим лицом, между третьим лицом и третьим лицом
- √ между принципалом и агентом, между принципалом и третьим лицом, между агентом и третьим лицом
- между принципалом и принципалом, между принципалом и третьим лицом, между агентом и третьим лицом
- между принципалом и государством, между принципалом и третьим лицом, между агентом и третьим лицом
- между агентом и агентом, между принципалом и третьим лицом, между агентом и третьим лицом

134. К коммерческо-посредническим организациям не относится:

- дистрибьюторские фирмы
- √ торговые дома
- бартерные конторы
- дилерские фирмы
- агентские фирмы

135. Основное требование к проектно-конструкторским документам

- √ Применение современных методов разработок, опережающей базы сравнения при планировании обновления объекта, соответствие международным требованиям (при необходимости) и требованиям потребителей
- Соответствие международным требованиям по экологичности, взаимозаменяемости, безопасности применения объекта, использование мировых достижений, применение современных подходов, методов исследований и разработок
- Обеспечение мобильности технологии, оптимальности уровня автоматизации и механизации процессов, минимальных потерь ресурсов
- Использование прогрессивной технологии, современных методов менеджмента, своевременное обновление фондов, обеспечение гибкости производства, пропорциональности, параллельности, непрерывности, прямоочности, ритмичности процессов и устойчивости функционирования фирмы
- Соответствие международным нормам, применение при разработке системного и комплексного подходов, обоснованность и перспективность требований

136. Основное требование к научно-методическим документам

- √ Соответствие международным требованиям по экологичности, взаимозаменяемости, безопасности применения объекта, использование мировых достижений, применение современных подходов, методов исследований и разработок
- Применение современных методов разработок, опережающей базы сравнения при планировании обновления объекта, соответствие международным требованиям (при необходимости) и требованиям потребителей
- Обеспечение мобильности технологии, оптимальности уровня автоматизации и механизации процессов, минимальных потерь ресурсов
- Использование прогрессивной технологии, современных методов менеджмента, своевременное обновление фондов, обеспечение гибкости производства, пропорциональности, параллельности, непрерывности, прямоочности, ритмичности процессов и устойчивости функционирования фирмы
- Соответствие международным нормам, применение при разработке системного и комплексного подходов, обоснованность и перспективность требований

137. Основное требование к нормативным актам :

- √ Соответствие международным нормам, применение при разработке системного и комплексного подходов, обоснованность и перспективность требований
- Применение современных методов разработок, опережающей базы сравнения при планировании обновления объекта, соответствие международным требованиям (при необходимости) и требованиям потребителей
- Обеспечение мобильности технологии, оптимальности уровня автоматизации и механизации процессов, минимальных потерь ресурсов
- Использование прогрессивной технологии, современных методов менеджмента, своевременное обновление фондов, обеспечение гибкости производства, пропорциональности, параллельности, непрерывности, прямоочности, ритмичности процессов и устойчивости функционирования фирмы
- Соответствие международным требованиям по экологичности, взаимозаменяемости, безопасности применения объекта, использование мировых достижений, применение современных подходов, методов исследований и разработок

138. К основным типам договорных вертикальных маркетинговых систем (ВМС) относятся:

- √ кооперативы розничных торговцев
- транспортные организации
- продавцы, посредники, транспортные перевозчики, покупатели
- биржи, ярмарки и выставки
- сеть логистики

139. Основное назначение посреднических организаций:

- √ деловые связи между поставщиками и потребителями
- связи только с потребителями
- посредничество между продавцами и покупателями
- улучшение сервисного обслуживания
- связи только с поставщиками продукции

140. Товарная номенклатура описывается с точки зрения:

- √ ее широты (количества ассортиментных групп), насыщенности (количества отдельных товаров), глубины (варианты предложений товара), гармоничности (степени близости между товарами различных ассортиментных групп)
- ее происхождения, назначения и глубины (варианты предложений товара), гармоничности (степени близости между товарами различных ассортиментных групп)
- ее физических и химических свойств, состава (количества отдельных товаров), глубины (варианты предложений товара), пропорциональности (степени близости между товарами различных ассортиментных групп)
- ее сложности (количества ассортиментных групп), насыщенности (количества отдельных товаров), глубины (варианты предложений товара), степени близости между товарами различных ассортиментных групп
- ее значимости, насыщенности (количества отдельных товаров), глубины (варианты предложений товара)

141. Этика в практической деятельности реализуется

- √ через профессиональную и служебную этику, деловой этикет
- только через профессиональную этику, деловой этикет
- через природную и служебную этику, деловой этикет
- через общественную и служебную этику
- только через служебную этику, деловой этикет

142. Для этой из перечисленных концепций маркетинга характерно предпочтительное отношение потребителя к более качественной продукции:

- √ совершенствовании товаров
- интенсификации коммерческих усилий
- потребительский маркетинг
- социально-этический маркетинг
- совершенствовании производства

143. Концепция интенсификации коммерческих усилий – это:

- √ утверждение, что потребители не будут покупать товары организации в достаточных количествах, если она не предпримет значительных усилий в сфере сбыта и стимулирования
- деятельность, направленная на обеспечение выживания на рынке
- деятельность, направленная на увеличение прибыли
- утверждение, что потребители не будут покупать товары данной фирмы в достаточных количествах, если она не будет рекламировать свой товар
- деятельность, направленная на расширение рынков

144. Что служит рабочим документом для первого лица фирмы, команды разработчиков плана и консультантов?

- √ Бизнес-проект
- План
- стратегия
- Тактика

- Программа
145. Что формирует образ обновленного (инновационного) предприятия и является официальным документом разового действия?
- √ Бизнес-проект
  - План
  - стратегия
  - Тактика
  - Программа
146. Согласно стратегической пирамиде для делового уровня стратегии характерны следующие мероприятия:
- √ Разработка мер по усилению конкурентоспособности и сохранению конкурентных преимуществ
  - Обзор, анализ и объединение предложений менеджеров, непосредственно осуществляющих различные функции на местах
  - Действия по решению узкоспециальных вопросов и проблем, связанных с достижением целей подразделения
  - Взаимоувязка всех направлений деятельности компании и превращение многопрофильности в конкурентное преимущество
  - Создание общей структуры компании и эффективное управление структурой
147. Что из перечисленного не является коммерческой организацией:
- √ Потребительские кооперативы;
  - Хозяйственные товарищества и общества;
  - Государственные или муниципальные унитарные предприятия
  - Нет правильного ответа
  - Производственные кооперативы;
148. К коммерческим организациям не относятся:
- √ -Профсоюзы
  - -ЗАО
  - -Производственные кооперативы
  - -АО
  - -ООО
149. К некоммерческим организациям не относятся:
- √ -Банки
  - -Сельскохозяйственные потребительские кооперативы
  - -Общества взаимного страхования
  - -Фонды
  - -Политические партии
150. К прямым участникам лизинговой сделки относятся следующие
- √ лизингодатель
  - страховые компании
  - инвестиционные банки
  - коммерческие банки
  - лизинговые брокеры
151. Участники в соответствии с договором занимаются предпринимательской деятельностью от имени товарищества и несут ответственность по его обязательствам своим имуществом это:
- √ полное товарищество
  - акционерное общество
  - общество с дополнительной ответственностью
  - общество с ограниченной ответственностью
  - товарищество на вере
152. Объединение участников предпринимательской деятельности – партнеров для совместного бизнеса называют:

- √ товариществом
- артелью
- общество с ограниченной ответственностью
- акционерное общество
- хозяйственным обществом

153. С помощью этих методов управления происходит активное вмешательство в деятельность людей путем их принуждения к определенному поведению в интересах организации:

- социальные
- психологические
- √ административные
- организационно – правовые
- экономические

154. Руководители какого уровня являются буфером между руководителями высшего и низового звеньев:

- √ руководители среднего звена
- институциональный уровень
- руководители высшего звена
- младшие начальники
- технический уровень

155. Организационный уровень, находящийся непосредственно над рабочими и другими работниками (не управляющими):

- √ младшие начальники
- руководители среднего звена
- управленческий уровень
- институциональный уровень
- руководители высшего звена

156. Карьера, связанная со сменой должностей называется:

- горизонтальной
- центристремительной
- √ динамичной
- статичной
- вертикальной

157. чем заключается основная цель деловой организации

- √ Максимализация прибыли
- Не производство бракованной, некачественной продукции
- Безубыточное функционирование организации
- Балансирование прибыли
- Получение прибыли

158. Когда во время беседы по найму заранее готовится лишь список тем, которые должны быть затронуты, то это тип

- Неформальные беседы
- √ Беседы по найму не по схеме
- Беседы по найму по схеме
- Беседы по найму слабоформализованные
- Диалог

159. Когда во время беседы по найму заранее готовятся только основные вопросы, проводящий имеет возможность включать и другие, незапланированные вопросы, гибко меняя ход беседы, то этот тип

- √ Беседы по найму слабоформализованные

- Беседы по найму по схеме
- Неструктурированные
- Неформальные беседы
- Беседы по найму не по схеме

160. Когда беседы по найму носят несколько ограниченный характер, получаемая информация не дает широкого представления о заявителе, ход беседы не может быть приспособлен к особенностям кандидата, стесняет его, сужает возможности получения информации характерны для

- √ Беседы по найму по схеме
- Неструктурированные
- Неформальные беседы
- Беседы по найму не по схеме
- Беседы по найму слабоформализованные

161. Креативная среда – среда, созданная установленным методом, и в этой среде человек себя чувствует свободно, как лицо, полностью готовое к ... деятельности

- немотивированному, не творчеству
- плодотворной
- √ мотивированному творчеству
- стихийной
- бессознательной

162. Организация, которая владеет и ведет хозяйственную деятельность, преследует коммерческие цели и пользуется правами юридического лица называется

- √ Фирмой
- Группой людей
- Федерацией
- Объектом
- Субъектом

163. Субъекты бизнеса, являющиеся регулятором деловых отношений, воздействующие на всех участников бизнеса при помощи различных экономических отношений:

- √ государственные структуры;
- все выше перечисленные
- предприниматели;
- потребители;
- наемные работники;

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

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

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

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

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

- √ на примитивном

- на манипулятивном
- на деловом
- на семейном
- на высшем

167. Что из ниже перечисленного не характеризует интроверта:

- √ общительность
- застенчивость
- ответственность
- пессимистичность
- сдержанность

168. Что из ниже приведенного не характеризует экстраверта:

- √ сдержанность
- словоохотливость
- оптимистичность
- излишняя эмоциональность
- общительность

169. Воспринимаемая несовместимость действий и целей – это есть:

- √ конфликт
- консолидация
- концепция
- конвергенция
- конфронтация

170. Отсутствие согласия между двумя и более сторонами определяет:

- √ конфликт
- конфронтация
- концепция
- конфуз
- компромисс

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

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

172. Невербальная коммуникация происходит с помощью:

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

173. В коммуникации может быть достигнута следующая цель:

- √ все ответы верны
- влияние на кого-либо
- выражение чувств и отношения
- взятие на себя каких-либо обязательств



- сообщение и описание чего-либо

174. Каким средствам коммуникации относится такесика

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

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

- √ денотация
- аннотация
- интонация
- выражение лица
- коннотация

176. Основной причиной плохой коммуникации является:

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

177. Начать разговор по телефону, согласно правилам этикета, следует:

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

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

- √ коммуникабельность
- темпераментность
- доброжелательность
- компетентность
- респектабельность

179. По принятому стандарту автомат должен поднимать трубку, после:

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

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

- равнодушие
- наигранность
- агрессию
- √ доброжелательность
- надменность

181. Профессиональное время для снятия трубки:

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

**182.** Профессионализм делового общения по телефону заключается:

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

**183.** Перед тем, как начать деловую беседу по телефону необходимо:

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

**184.** Что из ниже перечисленного не влияет на результаты телефонного разговора:

- тембр
- интонации
- √ внешность
- голос
- тон

**185.** Проводя деловую беседу по телефону, не следует:

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

**186.** Воспитанный человек не станет звонить деловому партнеру, если для этого нет острой необходимости:

- с 10 ч. - до 22 ч.
- √ после 22ч.
- до 22ч.
- с 13 ч. – до 14 ч.
- во время ланча

**187.** Прежде чем позвонить кому-либо, необходимо помнить:

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

**188.** Главное требование культуры общения по телефону это:

- √ краткость изложения
- принципиальность
- официальность

- длительность общения
- жесткость в разговоре

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

- концессия
- коммерциализация
- ✓ коммуникация
- конфронтация
- консолидация

**190.** К акустическим средствам общения не относят:

- ✓ выражение глаз
- пауза
- кашель
- смех
- интонация

**191.** К визуальным средствам общения не относится:

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

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

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

**193.** Стиль общения, позволяющий обоим участникам общения чувствовать себя личностью

- ✓ демократический
- индивидуальный
- авторитарный
- нейтральный
- либеральный

**194.** Сопоставление себя с другим, при котором каждый из партнеров уподобляет себя другому представляет собой:

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

**195.** Первым шагом в общении является:

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

196. На восприятие человека во многом оказывают влияние:

- встречи и контакты в прошлом
- неверная оценка психологического состояния
- торопливость в оценке по первому впечатлению
- ✓ все ответы верны
- чье-то предвзятое мнение

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

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

198. Причинами плохой коммуникации могут быть:

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

199. Устное общение людей относится к следующему виду коммуникации:

- ✓ межличностные
- вертикальные
- формальные
- неформальные
- горизонтальные

200. Канал распространения слухов относится к следующему виду коммуникаций:

- ✓ неформальные
- вертикальные
- горизонтальные
- межличностные
- формальные

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

- ✓ формальные
- вертикальные
- горизонтальные
- межличностные
- неформальные

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

- ✓ арбитраж
- судебный процесс
- компромисс
- посредничество
- переговоры

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

- √ симпраксихическое включение
- симпатическое средство
- симпатия
- симпатическое интонация
- симпраксихическое выражение

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

- √ симпраксихическое включение
- симпатическое средство
- симпатия
- симпатическое интонация
- симпраксихическое выражение

205. Что из ниже перечисленного не характеризует коммуникационную систему:

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

206. Сделки, связанные с покупкой и вывозом иностранных товаров в страну для реализации их на внутреннем рынке, называется:

- √ импортные сделки
- реэкспортные сделки
- импортно-экспортные сделки
- экспортные сделки
- реимпортные сделки

207. Коммерческая деятельность, связанная с продажей и вывозом за границу товаров национального производства, называется:

- √ экспортные сделки
- импортные сделки
- реимпортные сделки
- реэкспортные сделки
- импортно-экспортные сделки

208. Создание необходимого резерва кандидатов на все должности и специальности, из которого организация отбирает наиболее подходящих для нее работников называется

- Вакансия
- План трудовых ресурсов
- √ Набор
- Планирование
- Собеседование

209. Документ, который представляет собой перечень основных обязанностей, требующихся знаний и навыков, а также прав работника называется

- √ Должностная инструкция
- Оценка обязанностей
- Оценка работ
- Критерии
- Список

210. Отношение заемного капитала компании к собственным средствам характеризующий степень риска и устойчивость компании называется

- √ Финансовый рычаг (финансовый леверидж)
  - Финансовое сальдо
  - запасы или разрывы
  - коэффициент ликвидности
  - коэффициент финансовой устойчивости
211. Как называется деятельность, объединяющая в себе научно-техническую, организационную, финансовую и коммерческую деятельность, связанную с созданием новшеств и доведением до потребителя или применением
- управленческая деятельность
  - инвестиционная деятельность
  - √ инновационная деятельность
  - коммерческая деятельность
  - производственная деятельность
212. Коммерческая деятельность, связанная с продажей и вывозом за границу товаров национального производства, называется:
- реэкспортные сделки
  - реимпортные сделки
  - √ экспортные сделки
  - импортные сделки
  - импортно-экспортные сделки
213. Если рекламация не может быть урегулирована соглашением сторон, то:
- выявляются возможности поставки интересующего покупателя товара
  - дается обратная претензия
  - √ дело передается в арбитраж
  - выявляются возможности поставки интересующего покупателя заказа
  - вопрос рассматривается заново
214. 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:
- √ запрос
  - заказ
  - каталог
  - письмо
  - заявка
215. Просьба об ответе на деловое приглашение может стоять в самом приглашении и обозначается сокращенно:
- √ R.S.V.P.
  - S.S.R.V
  - V.H.U.D
  - R.S.S.S
  - S.S.S.R
216. В случае, когда к деловому письму прилагаются какие -либо материалы или документы они обычно перечисляются:
- √ в левой части письма отдельной строкой после слова «Приложение»
  - в отдельном деловом письме
  - на отдельном листе
  - в низу в середине письма до слов «Приложение»
  - в правой части письма отдельной строкой после слова «Приложение»
217. 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:
- √ в разделе просьбы

- ни в одном из данных разделов
- в заключительном разделе
- в вступительном разделе
- в разделе характеристики

218. 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 заключительном разделе
- в разделе просьбы
- в вступительном разделе
- ✓ в разделе характеристики

219. Деловое письмо включает следующий элемент:

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

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

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

221. Посылая деловое письмо в Германию необходимо использовать следующее традиционное обращение:

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

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

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

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

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

224. Задачей языка деловой переписки является:

- лишить субъективности взгляда на вещи
- отразить строго логическую последовательность изложения
- ✓ все ответы верны

- обеспечить объективное отношение к излагаемым фактам
- лишить эмоциональности взгляда на вещи

225. Внешний вид документа не характеризует:

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

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

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

227. Что из ниже перечисленного не характеризует претензию:

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

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

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

229. К распорядительным документам не относятся:

- ✓ прејскуранты
- поручения
- приказы
- постановления
- решения

230. Состав управленческих документов определяется:

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

231. Коммерческая переписка способствует:

- ✓ все ответы верны
- установлению прочных связей с потребителями
- повышению квалификации
- улучшению взаимосвязи различных служб



- увеличению оборота фирмы

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

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

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

- √ «Прошу ...»
- «Умоляю...»
- «Заклинаю...»
- «Заявляю...»
- «Требую...»

**234.** Современные формы деловой переписки сложились около ста пятидесяти лет назад:

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

**235.** Документирование управленческой деятельности охватывает:

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

**236.** Служебная переписка должна быть:

- √ индивидуальной
- безграмотной
- размывчатый
- нелакониной
- многосложной

**237.** В письмах-извещениях используется такие фразы:

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

**238.** Письма подтверждения начинаются так:

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

**239.** В письмах-просьбах не используются выражение:

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

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

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

241. Что из ниже следующего не верно. Применение бланков:

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

242. Выполнения единых правил оформления документов обеспечивает:

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

243. С помощью деловых писем:

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

244. Основным преимуществом устной речи по сравнению с письменной является:

- √ экономность
- многозначность
- речевые ошибки
- эмоциональность
- грамотность

245. Преимуществом письменной речи является :

- √ точность
- содержание штампов
- экономность
- многозначность
- громоздкость

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

- √ информационное письмо
- гарантийное письмо
- письмо-ответ

- письмо-отказ
- письмо благодарности

**247.** Составляются с целью подтверждения определенных обещаний или условий и адресуются организациям или отдельному лицу:

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

**248.** Деловые письма с предложением принять участие в семинарах, совещаниях – это:

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

**249.** Современные формы деловой переписки сложились около 150 лет назад:

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

**250.** К без документальному обмену информацией не относится:

- √ письма
- личные указания
- указания по телефону
- инструктирование
- устные разъяснения

**251.** Деловое письмо, направленное для подтверждения обещаний или каких-либо условий называется:

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

**252.** Служебная переписка не должна быть:

- √ многосложной
- индивидуальной
- лаконичной
- грамотной
- ясной

**253.** Принципом составления коммерческой переписки является:

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

**254.** Умение и желание выражать свою точку зрения и готовность учитывать позиции других характеризует

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

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

- ✓ перцептивная
- интерактивная
- нейтральная
- общая
- коммуникативная

256. По содержанию общение может быть разделено на следующие виды:

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

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

- ✓ светское общение
- примитивное общение
- деловое общение
- семейное общение
- личностное общение

258. В процессе общения лучше всего сообщение усваивается через:

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

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

- ✓ светским
- примитивным
- деловым
- манипулятивным
- личностным

260. При общении с людьми с заниженной самооценкой необходимо:

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

261. Что из ниже перечисленного не характеризует людей с заниженной самооценкой:

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

262. В общении с партнером с завышенной самооценкой необходимо:

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

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

- √ открытое
- монологическое
- диалогическое
- ролевое
- закрытое

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

- √ горизонтальные
- формальные
- неформальные
- межличностные
- вертикальные

265. Для осуществления процесса коммуникации необходимы следующие основные элементы:

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

266. Какие виды жестов существуют:

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

267. Коммерческая операция, товаром которой является право на использование запатентованного изобретения, технических знаний и опыта, называется:

- √ лицензионным соглашением
- факторингом
- инжинирингом
- арендой
- подрядной операцией

268. Лицензионное соглашение на использование товарного знака называется:

- √ франчайзинг
- листинг

- реинжиниринг
- инжиниринг
- консалтинг

269. Положения, неверно отражающие особенности фьючерсных контрактов.

- типовое время исполнения контракта;
- существует развитый вторичный рынок фьючерсов.
- ✓ цель заключения расчётного фьючерса – реальная поставка базисного актива;
- цель заключения поставочного фьючерса – реальная поставка базисного актива;
- типовые форма и содержание контракта;

270. Положения, отражающие особенности фьючерсных контрактов.

- базисный актив фьючерса произвольный в стандартном количестве;
- базисный актив фьючерса стандартный в произвольном количестве;
- ✓ типовые форма и содержание контракта.
- цель заключения расчётного фьючерса – реальная поставка базисного актива;
- фьючерсный контракт заключается в простой письменной форме;

271. Контракт на покупку определенной партии товара по цене, устраивающей обе стороны в момент заключения сделки, а сам товар поставляется продавцом спустя довольно продолжительное время это есть:

- торговый контракт
- финансовый контракт
- биржевой контракт
- ✓ фьючерсный контракт
- банковский контракт

272. Двусторонние договоры затрагивают следующую проблему:

- судоходство и перевозка грузов
- приобретение собственности
- ✓ все ответы верны
- передвижение товаров
- передвижение капитала

273. Что из ниже перечисленного не является методом ведения коммерческих переговоров:

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

274. Существующая в сознании людей система представлений и оценок об организации:

- ✓ корпоративный имидж
- корпоративный стиль
- корпоративное видение
- корпоративная философия
- корпоративная миссия

275. К правилам создания деловой репутации предприятия не относится:

- образ фирмы обязан быть пластичными, оставаясь неизменным в воспроизведении потребителей;
- образ фирмы обязан оперативно изменять форму в ответ на изменения экономической, социальной, психологической ситуации, моды и т.д.
- ✓ имидж должен быть сложным, трудно запоминающимся и нераспознаваемым;

- образ фирмы, сконструированный специалистами, и ее репутация, закрепившаяся в сознании потребителей, должны соответствовать друг другу;
- создаваемый образ должен основываться на реальных возможностях и достоинствах фирмы:

**276.** Неэтичный сотрудник это:

- корректный оппонент
- работник, исполняющий приказы начальника, не становясь при этом раболепным
- коллега, вносящий свой опыт, умение и знания в работу коллектива
- работник, сохраняющий способность трезвой оценки и конструктивной критики
- √ работник, недобросовестно выполняющий свои должностные обязанности

**277.** Система этических норм присущая представителям отдельных профессий рассматривается:

- социологией
- политологией
- √ профессиональной этикой
- философией
- менеджментом

**278.** Этичная фирма должна:

- √ все ответы верны
- говорить в рекламе правду о своей продукции
- осуществлять контроль за процессом производства продукции
- улучшить стандарты качества продукции
- обеспечить безопасность своей продукции

**279.** Субъект бизнеса, непосредственный организатор деловых отношений:

- √ предприниматели;
- все выше перечисленные.
- потребители;
- государственные структуры;
- наемные работники;

**280.** Приемы выхода у трудной ситуации в деловом разговоре:

- перевод вопроса на другой предмет
- затягивание времени ответа на вопрос
- снижение значимости вопроса
- √ все варианты верны
- разрядка вопроса

**281.** Употребление «золотых слов» относится к приему:

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

**282.** Область общественного разделения труда, в которой создаются определенные продукты, имеющие потребительную стоимость:

- √ профессия;
- специализация
- ремесло
- работа
- специальность

283. Психологические тренинги, психотерапия, психоанализ относятся к методам:

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

284. На каких методах основывается политическая психология?

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

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

- √ труд
- навык
- знание
- спорт
- умение

286. В широком смысле под обществом понимается:

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

287. Что из ниже перечисленного характеризует договор лизинга:

- √ все ответы верны
- 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
- в договоре лизинга в обязательном порядке должны быть оговорены обстоятельства, которые стороны считают бесспорным и очевидным нарушением обязательств
- договор лизинга заключается в письменной форме

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

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

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

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



- договором концессии

290. Обязанности лизингодателя или лизингополучателя застраховать предмет лизинга отражены в:

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

291. Лизинговые операции осуществляются на основании:

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

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

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

293. Приемы, используемые на переговорах:

- √ все ответы
- сомнительность намерений
- неясность полномочий
- преднамеренный выбор плохого места для проведения переговоров
- намеренный обман

294. Условия поставки продукции включают в себя:

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

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

- √ коносамент
- лицензия
- франшиза
- патент
- контракт

296. 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
- лизинговый договор
- договор франшизы
- коносамент
- √ договор поставки

- 297.** 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:
- договор поставки
  - √ договор купли-продажи
  - коносамент
  - лизинговое соглашение
  - договор франшизы
- 298.** Лицо, дающее акцепт называется:
- √ акцептантом
  - агентом
  - адресатом
  - референтом
  - оферентом
- 299.** Лицо, направляющее оферту называется:
- √ оферентом
  - акцептантом
  - контрагентом
  - адресатом
  - референтом
- 300.** Чем следует руководствоваться при выборе ресторана/кафе для встречи?
- √ близостью места встречи к месту работы вашего собеседника
  - интимностью обстановки в ресторане
  - личным вкусом, привычкой
  - популярностью заведения
  - кулинарными предпочтениями
- 301.** Что будет нарушением этики общения по телефону?
- попросить звонящего подождать пару минут, пока вы найдете нужную информацию
  - 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
- 302.** Выберите выражение, которым госслужащий может пользоваться, не боясь нарушить этикет:
- «извините, я не знаю...»
  - рад нашей встрече
  - √ «для Вас имеет смысл...»
  - «вы должны»
  - «к сожалению, мы не можем этого сделать»
- 303.** Как согласно правилам этикета следует начать разговор по телефону
- если вы заняты, то словами « перезвоните позже».
  - ждать представления собеседника
  - √ представиться и назвать свое учреждение
  - коротко и четко сказать «да» «слушаю»
  - молча ждать, что скажет вам звонящий
- 304.** Если в группе Вам знаком только один человек, то при приветствии следует

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

305. Отметьте нарушение правил этикета – при приветствии первым руку подает

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

306. Выберите верное утверждение

- этикет – формальность, которая в современном мире играет небольшое значение
- 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

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

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

308. Цель деловой беседы может быть поставлена:

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

309. Что не характеризует договор о факторинге:

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

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

- √ договор подписывается в одном экземпляре
- проект договора может быть представлен любой из сторон
- договор подписывается сторонами как минимум в трех экземплярах
- сторона, получившая проект договора или изменений к нему либо предложение о продлении срока действия договора, обязана вернуть другой стороне на ярмарке подписанный договор
- 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

311. Для того, чтобы аргументация достигла цели, необходимо:

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

312. Что из ниже перечисленного не характеризует публичную оферту:

- ✓ публичная оферта должна быть адресована к конкретному лицу
- 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 содержатся все существенные условия предлагаемые К заключению договора
- публичная оферта ясно выражает волю направившего её лица считать себя заключившим договор, с любым кто отзовется
- публичная оферта должна быть адресована к любому, кто на неё отзовется

313. Работнику сферы сервиса следует

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

314. Какие два параметра поведения положены в основу типологии клиентов?

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

315. Выберите правильную типологию клиентов

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

316. Техника подстраивания под клиента:

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

317. Подстройка под тон голоса и темп речи клиента:

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

318. Способность менеджера создать о себе хорошее впечатление:

- ✓ один из решающих факторов
- не играет роли

- отпугивает клиента
- индивидуально для каждого клиента
- играет лишь малую роль

**319.** В чем заключается сущность пейсинга?

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

**320.** Что такое конгруэнтность менеджера?

- ✓ показатель его искренности
- показатель внешнего вида менеджера
- услужливость и гостеприимство
- умение правильно преподнести клиенту информацию
- показатель его трудолюбия

**321.** Какими методами нельзя пользоваться при работе с клиентами?

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

**322.** С чего начинается психологическая культура обслуживания клиента?

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

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

- ✓ односторонней
- многосторонней
- одnorазовый
- мнимой
- двусторонней

**324.** Предмет внешнеторгового контракта не определяет:

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

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

- ✓ преамбулой
- прологом
- введением
- началом

- прелюдией

326. Какие программные документы не используются компаниями в качестве инструмента саморегулирования:

- √ иски
- декларации
- кодексы
- программы
- заявления

327. 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:

- √ эристический
- демагогический
- логический
- софический
- авторитарный

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

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

329. Причина конфликта «неудовлетворительные коммуникации» заключается

- √ в плохой передаче информации
- в неравномерном распределении ресурсов
- в различие поведения, характера, жизненного опыта конфликтующих сторон
- в различиях поведения конфликтующих сторон
- в том, что цели какого-либо подразделения ставятся выше целей всей организации

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

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

331. Если нарушено установление обратной связи с руководством, то это:

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

332. Наиболее часто встречаемые ошибки в текстах деловых писем:

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

333. Найдите ошибку в написании дат:

- √ если обозначения даты в тексте состоит только из года, слово «год» пишется сокращенно
- 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 I 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.
- 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 полностью план на 2012 год, смета на 2012 год.

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

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

335. Что из ниже перечисленного неверно:

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

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

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

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

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

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

- √ P.S
- H.c
- V.p
- H.n.y
- Re

339. Как сокращенно обозначается тема письма в коммерческих переписках:

- √ Re
- p.c
- p.c.c
- p.h.e
- P.S

340. Служебное письмо должно строиться по схеме:

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

341. Общепринятый «стандарт» оформления делового письма, не предусматривает:

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

342. Что из ниже перечисленного не входит в правила подготовки резолюции:

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

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

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

344. С прописной буквы пишутся:

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

345. Что из ниже перечисленного характеризует графические сокращения:

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

346. Что из ниже перечисленного не верно:

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

347. Укажите, какое правило поведения в различных странах не оказывает влияния на деловое общение:

- нет правильного варианта
- форма государственного и политического устройства.



- черты национального характера;
- традиции и обычаи
- ✓ климат;

**348.** Что такое деловое письмо?

- ✓ документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами;
- выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме.
- процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом;
- выражение уважительного отношения к другим людям;
- нет правильного варианта

**349.** Что из перечисленного является формами делового общения?

- ✓ все варианты верны
- совещание;
- деловое письмо (невербальная форма)
- конференция;
- разговор по телефону;

**350.** Укажите преимущества переговорного процесса

- Принятое коллективное решение значительно уменьшает риск формулирования неправильного или ошибочного решения
- Коллективное решение – это решение публичное, а значит, ориентированное на принятые юридические нормы и имеющиеся инструкции
- ✓ все варианты верны
- Коллективное решение учитывает различные точки зрения и позиции, имеющиеся в среде сотрудников
- Устраняются индивидуальные решения, и у многих появляется чувство, что принято справедливое решение

**351.** В каких формах реализуется деловое общение:

- ✓ все варианты верны
- публичные выступления
- деловые совещания
- деловые переговоры
- деловая беседа

**352.** Деловые переговоры – обсуждение с целью

- ✓ заключение соглашения по какому-либо вопросу
- нет правильного ответа
- преследование корыстных целей
- выяснения отношений
- приятного времяпровождения

**353.** Служебные контакты должны строиться на:

- взаимных подозрениях
- нет правильного ответа
- ✓ партнерских началах
- личной выгоде
- корыстных целях

**354.** Деловая корреспонденция не включает в себя:

- благодарственные письма
- письма-приглашения
- ✓ приказные письма
- письма просьбы
- гарантийные письма

355. Наиболее распространенной формой делового общения является:

- молчание
- слушание
- √ диалоговое общение
- общение группой
- монолог

356. Условием эффективного проведения деловых переговоров не является

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

357. Этап подготовки деловой беседы не включает:

- √ принятие решений
- установление основных задач беседы
- сбор необходимой информации о будущем собеседнике
- прогноз возможного исхода
- анализ внешних и внутренних возможностей осуществления плана беседы

358. Процесс продвижения и разрешения проблем путем сопоставления, столкновения, взаимообогащения предметных позиций участников, называется

- √ дискуссией
- переговорами
- беседой
- совещанием
- спором

359. К диалогическим видам общения относится:

- √ интервью
- доклад
- информационная речь
- реклама
- приветственная речь

360. Для достижения оптимального эффекта в процессе делового общения руководитель должен настраивать на местное решение проблемы, учитывая:

- √ профессиональность партнеров
- полномочия и сферу ответственности партнеров
- важность проблемы
- нет правильного ответа
- авантюризм

361. Что такое ответственность?

- коммунистический обычай
- √ важная социальная особенность личности
- концепция
- внешний вид духовности
- религиозная этика

362. Укажите принципы персональной этики:

- надежность и честность
- справедливость
- уважение права других быть самостоятельным
- √ все варианты верны
- беспокойство за благополучие других

**363.** Что является объектом деловой этики?

- перемирие
- √ мораль
- деньги
- общество
- конфликты

**364.** Что организуют нравственные отношения?

- нравственный опыт
- √ определённую подчинённость нравственным достоинствам, принятым в обществе
- нравственные поступки, принятые в обществе
- урегулирование поступков
- нравственные взаимоотношения социального единства

**365.** В чем проявляется требование справедливости в деловой активности:

- √ все варианты верны
- честности и искренности отношений
- выполнении данных обещаний и условий договора
- добросовестной работе и справедливой оплате труда
- точности количественных (вес, мера) и качественных характеристик товара при продаже

**366.** Что является предметом и задачей этики?

- нет правильного ответа
- √ свобода человека
- активность человека
- нравственность человека
- этикет человека

**367.** Каков основной принцип в деловой нравственности?

- справедливость
- свобода
- √ личная ответственность за свои слова и поведение
- групповое поручительство
- равенство

**368.** Какова основная обязанность этической науки?

- религия поколений и светский опыт
- √ изучать духовные проблемы человека и общества
- наследственное качество и воспитание человека
- это - нравственность, его источник и развитие
- нет верного ответа

**369.** Что является одним из важных различий среди теоретической позиции этики предпринимательства?

- о достоинствах человека
- нет верного ответа
- √ осознание нравственности

- проведение реформ
- мировой опыт поколений

**370.** К относительной этике не относится:

- √ обязательные стандарты
- нет правильного ответа
- искусственные нормы
- точные правила
- общее положение

**371.** Что отражают этические нормы?

- нет верного ответа
- √ религиозный и мировой опыт предков
- появление божественной воли
- социально-культурное развитие
- наследственное качество и воспитание человека

**372.** Этика способствует:

- общественному интересу
- √ увеличению прибыли
- общественным волнениям
- вреду окружающей среде
- нет правильного ответа

**373.** Говоря этика бизнеса, что мы понимаем?

- √ применение этических принципов к деловой ситуации
- знакомства с основами этики
- оценка рабочей репутации
- особенности межличностных отношений
- определение цели

**374.** Совокупность действий и принципов их реализации, предпринимаемых партнерами в ходе коммерческих переговоров, называется:

- способ ведения переговоров
- √ технология переговоров
- этап переговоров
- процесс переговоров
- тактика переговоров

**375.** Угрозы и давление на оппонента, в процессе коммерческих переговоров, направленные с целью добиться уступок от него, могут быть реализованы в следующих формах:

- предъявление ультиматума
- предупреждения о последствиях, неприятных для оппонента
- демонстрация силы
- указания на возможность прерывания переговоров
- √ все ответы верны

**376.** Трудно вести коммерческие переговоры с оппонентом, позиция которого сильнее. Здесь полезна следующая рекомендация:

- √ все ответы верны
- обратиться к посреднику
- рассмотреть будущие отношения с оппонентом
- обратиться к общественному мнению
- увязать обсуждение разных вопросов в один «пакет»

377. Найдите шесть основных правил, способствующих успеху коммерческих переговоров:
- враждебность, рациональность, лживость, достоверность, принятие точки зрения оппонента, общение
  - иррациональность, достоверность, общение, понимание, лживость, враждебность
  - √ рациональность, понимание, общение, избегание поучительного тона, принятие точки зрения оппонента, достоверность
  - алчность, рациональность, лживость, понимание, общение, достоверность
  - предоставление ложной информации, рациональность, алчность, общение, понимание, достоверность
378. Среди личностных качеств и свойств, способствующих конструктивному проведению коммерческих переговоров, называют:
- высокие моральные качества
  - √ все ответы верны
  - ровный характер
  - развитую способность
  - нестандартное мышление
379. Что из ниже следующего не является основным правилом взаимодействия на коммерческих переговорах:
- отделите человека от проблемы
  - найдите объективный критерий
  - изучите варианты, которые могут удовлетворить обоих
  - √ сконцентрируетесь на позициях, а не на интересах
  - сконцентрируйтесь на интересах, а не на позициях
380. Общество, акционеры которого могут отчуждать принадлежащие им акции без согласия других акционеров называется
- √ Открытое акционерное общество
  - Товарищество
  - ТНК
  - Партнерство
  - ООО
381. Тактика, при которой с самого начала переговоров оппоненту предъявляются не все требования, а выдвигаются в ходе переговорного процесса последовательно, одно за другим
- √ выжимания уступок
  - Ультимативная
  - компромисс
  - психологического давления
  - поглощения стрел
382. Не является объективным измерением посреднической деятельности во время переговоров
- стремление к обоюдному разрешению проблемы
  - нормализация взаимосвязей оппонентов
  - √ сохранение противоречий среди участников во время переговоров
  - завершение конфликта
  - ослабление напряженности конфликтного противостояния
383. Неверное состояние в действии посредника во время переговоров
- представление единой формулы возможного договора
  - оказывает помощь оппонентам в изучении ситуации
  - играет роль дополнительного источника идей и вариантов для разрешения проблемы
  - оказывает помощь участникам в изучении ситуации, оценивает пред-ложение
  - √ создается противоречие между участниками переговоров
384. Консенсус во время переговоров

- √ согласие участников на принятие решения во время переговоров
- противоречия между участниками
- разногласия во время переговоров
- не доведения переговоров до конца
- дискуссия во время переговоров

**385.** Резюме» во время переговоров

- √ подытожить основные идеи выступающего во время переговоров
- не участвовать активно в переговорах
- покинуть зал заседания во время переговоров
- кричать во время переговоров
- спать во время переговоров

**386.** Нерелексивное выслушивание во время переговоров

- не участвовать активно в переговорах
- спать во время переговоров
- кричать во время переговоров
- √ внимательное молчание во время выступления оппонентов
- покинуть зал заседания во время переговоров

**387.** Посредничество

- подготовка субъекта к определенному положению
- √ процесс, дающий толчок межличностным, групповым и межгосударственным переговорам
- реальные причины для группировок
- усвоение тех или иных событий
- реальные причины для группировок

**388.** Позиционный торг во время переговоров

- √ ведение переговоров составляет такую стратегию, что стороны склоняясь к противостоянию, ведут борьбу за конкретные цели
- психология спорного вопроса
- психология поведения
- достичь человеческой цели
- склонность найти внешние причины за все, что происходит в жизни

**389.** Основные стратегии ведения переговоров

- переговоры на основе компромисса
- переговоры за защиту интересов
- противоречивые переговоры
- √ переговоры, предлагающие партнерский вид поведения
- переговоры на основе консенсуса

**390.** Сущность исследовательской функции во время переговоров

- претворение в жизнь функций конфликтующих сторон
- получение информации о сторонах
- √ конфликтующие стороны для донесения своих личных претензий оппоненту, пытаются оказать влияние на общественное мнение
- координация действий участников конфликта
- приостановка связей конфликтующих сторон

**391.** Неверное в функциях переговоров

- регулятивная функция
- пропагандистская функция
- информационная функция

- ✓ функциональная функция
- коммуникативная функция

**392.** Не является видом переговоров в зависимости от целей участников

- переговоры о продлении существующих договоров
- переговоры об образовании новых условий
- переговоры об образовании новых условий
- ✓ открытые и закрытые переговоры
- переговоры о перераспределении

**393.** К недействительным сделкам относятся сделки:

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

**394.** Сделка, совершенная с целью прикрытия другой сделки называется:

- ✓ притворной
- публичной
- двусторонней
- односторонней
- мнимой

**395.** Язык деловой переписки должен обладать следующими чертами:

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

**396.** Что из ниже перечисленного неверно характеризует язык деловой переписки:

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

**397.** Что из ниже перечисленного не характеризует исковое заявление:

- исковое заявление направляется заказной корреспонденцией в адрес Арбитражного суда
- 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

**398.** Что из ниже перечисленного характеризует деловое письмо:

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

399. Служебные записки не подразделяются на:

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

400. Что не относится к правилу написания делового письма:

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

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

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

402. Какой вид слушания отличается от рефлексивного только установкой?

- избирательная
- общее
- ✓ эмпатическое
- предвзятое
- нерефлексивное

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

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

404. Выберите правильное определение термина «внушение»:

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

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

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

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

- избирательное слушание



- понимающее слушание
- эмпатическое слушание
- √ нерефлексивное слушание
- рефлексивное слушание

407. Что понимается под предвзятым слушанием?

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

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

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

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

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

410. Арбитраж ярмарочного комитета выполняет следующие функции

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

411. По каким из этих принципов можно классифицировать поставщиков товаров

- √ Все ответы верны
- формам собственности
- ведомственной принадлежности
- функциональным
- территориальным

412. В розничной торговле применяют следующие методы продажи товаров

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

413. Что из ниже перечисленного не характерно для таможенного оформления:

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

414. Процесс исполнения международных контрактов не включает:

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

415. К основным видам торговых сделок купли-продажи следует отнести:

- √ все ответы верны
- импортные
- реэкспортные
- реимпортные
- экспортные

416. Какие из перечисленных функций выполняет ярмарочный комитет?

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

417. Арбитраж ярмарочного комитета не выполняет следующие функции

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

418. Какие функции выполняет группа по учету договоров?

- √ консультирует участников ярмарки по правовым вопросам
- 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
- анализирует ход заключения договоров
- обеспечивает прием и хранение представленных на ярмарку образцов товаров

419. Сколько этапов проведение аукционов?

- √ 4.0
- 3.0
- 8.0
- 2.0
- 7.0

420. Какие виды сделок могут заключаться на биржах?

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

421. По номенклатуре, на какие виды делятся товарные биржи?
- ✓ универсальные, специализированные и узкоспециализированные биржи
  - специализированные биржи
  - универсальные биржи
  - неспециализированные биржи
  - узкоспециализированные биржи
422. Что препятствует созданию доброжелательной атмосферы в обслуживании?
- ✓ дефицит времени
  - незнание сленга
  - месторасположение фирмы
  - метод продажи
  - престиж фирмы
423. Главный фактор, влияющий на способ установления психологического контакта с клиентом
- ✓ психологический тип клиента, а также цель его визита
  - цель визита клиента
  - метод продажи
  - доброжелательность
  - наличие комфортабельного офиса
424. Какой из перечисленных факторов менее всего влияет на уровень обслуживания клиентов?
- ✓ внешний вид клиента
  - доброжелательность
  - квалификация персонала
  - наличие комфортабельного офиса
  - метод продажи
425. Система трудовых операций и полезных действий, осуществляемых производителем сервисного продукта для удовлетворения запросов потребителя
- ✓ обслуживание
  - конгруэнтность
  - пейсинг
  - услуги
  - аффилиация
426. Выберите правильный способ ускорения продаж:
- ✓ речевая конструкция, где предложение услуги и выгода слиты воедино
  - реклама услуг фирмы
  - постепенное снижение цен на услуги
  - не постепенное снижение цен на услуги
  - навязчивое предложение услуги клиенту
427. Что подразумевается под приемом «вовлечение (клиента) в процесс»?
- ✓ приглашение клиента к совместной деятельности
  - договоренность о точном времени встречи
  - просьба менеджера о помощи при заполнении необходимой документации
  - предложение менеджера о заказе билета на самолет клиенту
  - вовлечение клиента в процесс разработки услуг
428. Что является одной из центральных проблем психологии продаж?
- ✓ завоевание вниманием клиента

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

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

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

430. Какие приемы привлечения внимания вы знаете?

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

431. Уровень доверительности в общении может быть повышен за счет:

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

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

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

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

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

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

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

435. Условия поставки продукции не включают в себя:

- особенности погрузки
- основные обязанности покупателя и поставщика
- упаковку товара

- ✓ послепродажное обслуживание покупателя
- маркировку

436. Какие пуговицы не желательны на деловом костюме женщины?

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

437. Какой цвет одежды рекомендуется подбирать брюнеткам?

- ✓ желтый
- красный
- черный
- белый
- синий

438. В каком случае может быть расстегнут пиджак?

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

439. Из какого материала не желательно приобретать галстук?

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

440. Какую рубашку не следует надевать к костюму в полоску?

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

441. Как надо слушать? Выберите неверный вариант

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

442. Что не следует делать, слушая собеседника:

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

443. Улыбка, демонстрация положительных эмоций вашему партнеру – черты приема:

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

444. Угрозы и давление на оппонента, в процессе деловых переговоров, направленные с целью добиться уступок от него, могут быть реализованы в следующих формах

- демонстрация силы
- указания на возможность прерывания переговоров
- ✓ все ответы верны
- предъявление ультиматума
- предупреждения о последствиях, неприятных для оппонента

445. Укажите шесть основных правил, способствующих успеху деловых переговоров:

- ✓ рациональность, понимание, общение, избегание поучительного тона, принятие точки зрения оппонента, достоверность
- иррациональность, достоверность, общение, понимание, лживость, враждебность
- предоставление ложной информации, рациональность, алчность, общение, понимание, достоверность
- алчность, рациональность, лживость, понимание, общение, достоверность
- враждебность, рациональность, лживость, достоверность, принятие точки зрения оппонента, общение

446. Укажите формы делового совещания:

- ✓ все варианты верны
- конференции
- заседания
- собрания
- симпозиумы

447. Что является начальным этапом проведения переговоров?

- ✓ определение и конкретизация интересов
- нет правильного ответа
- достижение компромисса
- сближение партнеров
- обсуждение предложений

448. Что из нижеследующего является одним из основных элементов структуры переговоров?

- ✓ все варианты верны
- критерии
- варианты
- интересы
- люди

449. Что из нижеследующего используется при подготовке документов к переговорам?

- финансовые отчеты
- торговая марка
- нет правильного варианта
- услуги фирмы
- ✓ протокол

450. Что из нижеперечисленного не является этапом проведения переговоров:

- проведение переговоров
- завершение переговоров

- √ отсрочка переговоров
- анализ переговоров
- подготовка переговоров

451. Какое из нижеперисчисленных методов не является методом ведения переговоров:

- √ убеждения
- интеграционный
- вариационный
- компромиссный
- уравнивания

452. Первым этапом переговорного процесса может быть

- √ ознакомительная встреча
- ультиматум
- компромисс
- принятие решений
- обсуждение претензий

453. В какой сфере финансирования вопросов не проявляют себя элементы культуры выгодных сделок?

- √ административная
- рискованная
- реклама
- профессиональный спорт
- косметологическая

454. Что из нижеследующих относится к поведенческому принципу коллектива

- наличие финансовых отчётностей
- нет верного ответа
- всё верно
- известность на мировом уровне
- √ сохранение делового имиджа компании

455. Чем характеризуется культура выгодных сделок?

- наличием сознания, верно отображающим услуги
- меньшинством и большинством основной продукции
- √ предприятия с обратной связью с финансовым риском средней и высокой степени
- нет верного ответа
- знаковым символом компании

456. Деловая беседа при увольнении сотрудника отличается от собеседования при приеме на работу, прежде всего по:

- √ цели
- нет правильного ответа
- комфортности
- месту
- времени

457. При приеме на работу в кадровой беседе оценивают претендента по:

- √ способности к общению
- нет правильного ответа
- невнимательности к говорящему
- внешнему виду
- умению спорить

458. Что такое договор концессии:
- √ Получение специального разрешения, выданного государственными органами на относительно длительный срок иностранной компании на разведку и добычу полезных ископаемых на согласованной территории
  - Способ оплаты стоимости закупленного за рубежом товара и оборудования в рассрочку или за счет товара
  - Продавец берет на себя обязательство на реализацию товара по заведомо обговоренной цене; обязательное условие состоит в том, что продавец должен дать согласие покупателю на взаимовыгодную скидку
  - Лицензия, данная крупным компаниям развитых стран, на добычу природных ресурсов на территории экономически
  - слаборазвитых стран, компании которых не имеют достаточной практики, финансов и технологий для свободной добычи за счет своих собственных средств
  - Подразумевает раздел товарной номенклатуры выпускаемой продукции, как правило, раздел одной отрасли между фирмами, раздел товарного рынка
459. Сделка
- √ посредник стремится вести переговоры с участием обеих сторон
  - медиатор разделяет конфликтующие стороны и постоянно курсирует между ними, согласуя их решения
  - посредник доказывает одному из оппонентов ошибочность его позиции
  - склонение к примирению
  - применяется для уяснения ситуации и выслушивания предложений в период острого конфликта
460. Виды эффективного выслушивания во время переговоров
- обязательный, не обязательный
  - рефлексивный, временный
  - √ рефлексивный, нерефлексивный
  - справедливый, несправедливый
  - временный, не временный
461. Не являющаяся основой для ведения переговоров
- √ переговоры на основе интересов
  - методика принятия решения
  - временные рамки отдельных встреч, а также переходного процесса
  - повседневные вопросы
  - условия участия посредников в переговорах
462. Повестка для при подготовке к переговорам
- √ определение обсуждаемых вопросов, срок выступления оппонентов
  - дискуссия лекторов
  - отзывы выступающих
  - наблюдатели за переговорами
  - вмешательство во время переговоров
463. Два основных аспекта в подготовке переговоров
- содержательный, аналитический
  - значимый, аналитический
  - √ организационный, содержательный
  - аналитический, без анализа
  - организационный, без аналитический
464. Обязательные условия договора поставки
- Порядок поставки товаров; качество, комплектность, упаковка и маркировка товаров
  - Количество и ассортимент товаров, подлежащих поставке; сроки исполнение
  - √ Все выше указанные варианты верны
  - Цены и порядок расчетов; имущественная
  - Дата заключения договора; полное наименование сторон заключивших договор



465. Договор поставки товаров
- √ Товары сдаются покупателю через определенный срок
  - Все вышеуказанные варианты не 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 тотчас же по заключению договора
466. Договор купли-продажи товаров
- √ Товары сдаются покупателю тот час по заключению договора
  - Товары сдаются покупателю через определенной срок
  - Все вышеуказанные варианты верны
  - Товар определяемой в момент заключения договора
  - Товар существующий и принадлежащий предпринимателю-продавцу в момент заключения договора только количеством и качеством, либо выборе не изготовленной
467. Договор поставки заключается на
- √ Все вышеуказанные варианты верны
  - 1 или иной период
  - 2.0
  - 3.0
  - 5.0
468. Предмет договора поставки товаров
- √ Товар, определяемый в момент заключения договора только количеством, либо вообще еще не изготовленной
  - Все вышеуказанные варианты верны
  - Товары сдаются покупателю через определенной срок
  - Товары сдаются покупателю тот час по заключению договора
  - Товар существующий и принадлежащий предпринимателю-продавцу в момент заключения договора
469. Договор контрактации
- Хозяйственной связи между предпринимателем и производителями сельскохозяйственной продукции и заготовителями
  - Товары сдаются покупателю через определенный срок
  - Товар существующий и принадлежащий предпринимателю-продавцу в момент заключения договора
  - Товары сдаются покупателю тот час по заключению договора
  - √ Товар, определяемый в момент заключения договора только количеством, либо вообще еще не изготовленной
470. Какими документами оформляется передача наличных денег из кассы в банк
- Устным распоряжением руководства;
  - Платежным требованием-поручением
  - √ Объявлением о вносе наличных денег в банк;
  - Устным распоряжением бухгалтера.
  - Платежным поручением;
471. По какому документу готовая продукция сдается на склад:
- √ По накладной
  - По лимитно-заборной карте
  - Накладной фактуре
  - Приходному ордеру
  - По счет-фактуре
472. Что относится к перечню страховых документов отражающих взаимоотношения между страховщиком и страхователем
- √ Страховой полис, страховой сертификат, страховое объявление, счет страховщика, ковернот

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

473. Что относится к документам по платежно -банковским операциям

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

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

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

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

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

476. При каком методе ведения переговоров достигается согласие между партнерами?

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

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

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

478. Какие правила нужно соблюдать при общении с переводчиком?

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

479. В ходе уточнения интересов концепций и позиций участников коммерческих переговоров:

- √ все ответы верны
- находится общий язык с партнером по переговорам
- уточняются позиции сторон

- определяются приоритеты сторон
- снимается информационная неопределенность по обсуждаемой проблеме

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

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

**481.** Переговоры можно считать неудавшимися, если:

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

**482.** Что из ниже перечисленного не характеризует электронное письмо:

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

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

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

**484.** Работая с электронной почтой, нельзя:

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

**485.** Какое правило необходимо соблюдать, используя электронную почту:

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

**486.** Что необходимо учитывать при передаче факса:

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

487. Получив визитную карточку надо:

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

488. По деловому протоколу служебные телефоны и факсы размещают:

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

489. По деловому протоколу стандартный размер визитной карточки - :

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

490. По деловому протоколу логотип фирмы размещают:

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

491. Использование электронной почты позволяет:

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

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

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

493. Найдите неверный этап подготовки к выступлению

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

494. Определите виды совещаний по назначению

- √ творческие

- финансовые
- кадровые
- политические
- технические

**495.** Какие виды совещаний различают по сфере применения?

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

**496.** Оптимальными днями для переговоров являются

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

**497.** При приеме подчиненных работник должен:

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

**498.** К какой фазе относятся требования: опыт, деликатность и внимание к собеседнику?

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

**499.** Выберите один из этапов фазы передачи информации

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

**500.** Определите третью фазу деловой беседы

- √ аргументирование
- опровержение доводов собеседника
- обсуждение проблем
- принятие решения
- передача информации