

1. Выдвинул конфликтологию как самостоятельную науку

- √ считает естественным состоянием конфликт, как категорию социологии
- советует начало войны
- призывает государства к конфликтам
- стремится к заключению мирных договоров
- считает обязательным конфликты в обществе

2. Цель конфликтологии:

- √ урегулирование конфликтов
- поддержать одну из сторон
- защитить обе стороны
- найти виновную сторону
- помирить стороны

3. Конфликтология тесно связана:

- дипломатия
- биология
- педагогика
- геология
- √ социология и психология

4. Конфликтология, как наука изучает:

- √ конфликты
- историю дипломатии
- человеческую психологию
- политическое самоуправление
- энергетическую безопасность

5. Предмет конфликта – это:

- несовпадение интересов
- Совпадение интересов
- то, на что претендует каждая из конфликтующих сторон
- препятствие в достижении целей
- √ объективно существующая или воображаемая проблема, являющаяся причиной раздора

6. Автором какой из ниже перечисленных работ является Ральф Дарендорф:

- «Конфликтология организаций»
- «Основы социологии»
- «Структура социального действия»
- «Функции социального конфликта»
- √ «Классы и классовый конфликт в индустриальном обществе»

7. Автором какой из ниже перечисленных работ является Льюис Козер:

- √ «Функции социального конфликта»
- Основы социологии»
- «Структура социального действия»
- «Классы и классовый конфликт в индустриальном обществе»
- «Конфликтология организаций»

8. В какой концепции Л. Козер обосновал положительную роль конфликтов в обеспечении устойчивости социальных систем:

- ✓ «позитивно-функционального конфликта»
- «социально- функционального конфликта»
- «общая теория конфликта»
- «конфликтная модель общества»
- «социально – структурного конфликта»

9. В основе любого конфликта лежит:

- взаимопонимание
- договор
- ✓ противоречие
- мир
- равновесие

10. Классическим исследованиям конфликта обычно относят работы:

- ✓ все ответы верны
- З.Фрейда
- Р.Парка
- П. Сорокина
- М.Вебера

11. Конфликты как социальное явление являются:

- ✓ объектом конфликтологии
- теорией конфликтологии
- ядром конфликтологии
- методом конфликтологии
- предметом конфликтологии

12. Основы современной западной социологии конфликта были заложены

- Ральфом Дарендорфом
- Кеннет Боулдингом
- ✓ Льюисом Козером
- Толкоттом Парсонсом
- Георгом Зиммелем

13. Теория социального конфликта в работе «Структура социального действия» была обоснована:

- Ральфом Дарендорфом
- Кеннет Боулдингом
- ✓ Толкоттом Парсонсом
- Георгом Зиммелем
- Льюисом Козером

14. Кого по праву считают основоположником функциональной теории конфликта:

- Льюиса Козерома
- Ральфа Дарендорфа
- ✓ Георга Зиммеля
- Кеннета Боулдинга
- Толкоттома Парсонсома

15. К представителям учения социал-дарвинизма не относится:

- ✓ И.Кант
- Г. Ратценгофер
- Л. Гумплович
- У. Самнер

- У. Бэджгот

16. Г. Спенсер был сторонником

- ✓ социал-дарвинизма
- функциональной теории конфликта
- теории «Конфликтная модель общества»
- марксистской теории
- западной социологии конфликта

17. Как называется работа английского социолога Герберта Спенсера (1820—1903), в которой развивался тезис о всеобщности и универсальности конфликта

- ✓ «Основы социологии»
- «Основы управления»
- «Основы политологии»
- «Основы философии»
- «Основы психологии»

18. Первые попытки создать социологическую теорию совершенствования социальной системы, где бы обосновывалась роль конфликта, относятся:

- ✓ ко второй половине XIX в
- к началу XX в
- ко второй половине XX в
- к первой половине XIX в
- к началу 17 в

19. Не относится к памяти народа

- обида
- ✓ стратегии
- победа
- поражение
- образ врага

20. Не относится к нормам и ценностям

- ✓ политический уровень
- межрегиональный
- никакой
- глобальный
- местный

21. Конфликт воздействует на человека

- ✓ позитивно и негативно
- никак
- нейтрально
- негативно
- позитивно

22. Человек понимает конфликт

- чувством
- ничем
- ✓ опытом
- решением
- мнением соперника

23. Гипотеза экзистенциальной дихотомии принадлежит

- √ Э.Фром
- Х.Корнелиус
- М.Вебер
- А.Абер
- К.Левин

24. Факторы, нужные для конструктивного варианта:

- √ искреннее взаимодействие
- все варианты
- неадекватные интересы
- усубъективные интересы
- замкнутое общение

25. По природе конфликты бывают:

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

26. По содержанию конфликты подразделяются на:

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

27. По характеру причин конфликты подразделяются на:

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

28. По характеру влияния конфликты подразделяются на:

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

29. По количеству и уровню участников конфликты не подразделяются на:

- внутриличностные
- межличностные
- межгрупповые
- организационные
- √ субъективные

30. Конфликты, возникающие между равными по занимаемому положению участниками, называются:

- √ горизонтальными
- вертикальными

- однофакторными
- частными
- общественными

31. Воспринимаемая несовместимость действий и целей – это есть:

- конфронтация
- концепция
- конвергенция
- консолидация
- ✓ конфликт

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

- объективными
- иррациональными
- субъективными
- ✓ частными
- общественными

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

- ✓ общественными
- рациональными
- субъективными
- объективными
- частными

34. К причине возникновения субъективного конфликта не относится:

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

35. Конфликт, возникающий в силу двух или более причин, называется:

- ✓ многофакторным
- формальным
- субъективным
- частным
- общественным

36. Конфликтная ситуация это:

- ✓ накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними
- причина конфликта
- эта развития конфликта
- причина договор
- случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия

37. Согласие значимого большинства людей любого сообщества относительно наиболее важных аспектов его социального порядка, выраженное в действиях, это есть:

- ✓ консенсус
- равновесие
- взаимопонимание
- договор

- мир

38. Силовое динамическое воздействие, осуществляемое двумя или большим числом индивидов или социальных групп на основе несовпадения интересов, ценностей или нехватки ресурсов, это есть:

- √ социальный конфликт
- социальная противоположность
- война
- классовая борьба
- социальное противоречие

39. Основные положения конфликтологии классического марксизма сводятся к следующему:

- √ все ответы верны
- Социальная система постоянно порождает конфликты
- Конфликты имеют место в полярной противоположности интересов
- Конфликт- главный источник изменения социальных систем
- социальные отношения носят системный характер, но при этом избобилует конфликтными интересами

40. Основными целями конфликтологии, являются:

- √ исследование всех конфликтов, выступающих объектом науки
- создание системы конфликтологического образования в стране, пропаганда конфликтологических знаний в обществе
- организация в стране системы практической работы конфликтологов по прогнозированию, предупреждению и урегулированию конфликтов
- создание системы конфликтологического образования в стране
- интенсивное развитие конфликтологической теории

41. Закономерности, генезис, стороны, характеристики конфликтов, которые в состоянии исследовать наука на данном этапе своего развития являются:

- теорией конфликтологии
- объектом конфликтологии
- методом конфликтологии
- ядром конфликтологии
- √ предметом конфликтологии

42. Период зарождения, становления и развития частных конфликтологических наук:

- √ период — 1924—1990 гг
- период — 1955—1999 гг
- период — 1924—1980 гг
- период — 1967—2010 гг
- период — 1934—1990 гг

43. Наука о закономерностях возникновения, развития, завершения конфликтов, а также принципах, способах и приемах их конструктивного регулирования:

- √ конфликтология
- философия
- политология
- психология
- социология

44. Кто из ниже перечисленных считал, что социальное поведение людей зависит от разума и от иррациональных уровней психики.

- √ Вильфредо Парето
- Толкотт Парсонс
- Льюис Козером
- Ральф Дарендорф

- Георг Зиммел

45. В соответствии с какой теорией конфликт — всеобщая категория, присущая живому и неживому миру, выступающая базовым понятием для анализа процессов социальной, физической, химической и биологической среды.

- ✓ «общая теория конфликта»
- «позитивно-функционального конфликта»
- «социально- функционального конфликта»
- «социально – структурного конфликта»
- «конфликтная модель общества»

46. Альтернативой «теории конфликта» является:

- ✓ «теория порядка»
- «теория покоя»
- «теория войн»
- «теория согласия»
- «теория хаоса»

47. Что из ниже перечисленного характеризует социальный конфликт:

- ✓ все ответы верны
- взаимоисключающие ценности и установки, основанные на дефиците ресурсов
- направленные друг против друга действия
- взаимоотношения, при которой каждая сторона может что-либо приобрести за счет другой стороны
- наличие, по крайней мере, двух сторон, имеющих контакт друг с другом

48. В работе какого автора была указана связь конфликта с удовлетворением потребностей людей:

- ✓ П. Сорокина
- Р.Парка
- К.Левина
- З.Фрейда
- М.Вебера

49. В работе какого автора впервые было показано различие между конфликтом и конкуренцией.

- ✓ Р.Парка
- П. Сорокина
- К.Левина
- З.Фрейда
- М.Вебера

50. Когда впервые появились этнополитические теории

- ✓ во второй половине 70-х годов XX в
- к первой половине XIX в
- ко второй половине 50-х годов XX в
- к началу XX в
- к началу 17 в

51. Кем была разработана теория «внутреннего конфликтного поведения»:

- ✓ Д. Сандерсом
- Георгом Зиммелем
- Ральфом Дарендорфом
- Кеннет Боулдингом
- Толкоттом Парсонсом

52. Кто из нижеперечисленных является создателем теории элиты:

- √ Вильфредо Парето
- Толкотт Парсонс
- Льюис Козером
- Ральф Дарендорф
- Георг Зиммел

53. Кто из ниже перечисленных разработал общую теорию конфликта:

- √ Кеннет Боулдинг
- Толкотт Парсонс
- Льюис Козер
- Ральф Дарендорф
- Георг Зиммел

54. Конфликт возникает, когда ролевое поведение:

- √ явно противоречит ролевому ожиданию
- недостаточно соответствует ролевому ожиданию
- Неожиданно
- неопределенно
- соответствует ролевому ожиданию;

55. Предконфликтная ситуация отличается от проблемной:

- началом формирования негативного отношения к другому, готовностью противодействовать
- сторонами или одной из сторон допущены действия, которые рассматриваются оппонентом как нанесение морального или физического ущерба
- √ все ответы верны
- высока вероятность перерастания в конфликт
- более высокой степенью психической напряженности

56. Проблемные ситуации деятельности отличаются:

- √ все ответы верны
- нет правильного ответа
- эмоциональной устойчивостью
- требованием мобилизации познавательных способностей человека
- новой задачей, которая решается в обычных обстоятельствах

57. Способность человека оптимально организовать свое поведение в трудных ситуациях социального взаимодействия, бесконфликтно решать возникшие проблемы в отношениях с другими людьми, это есть:

- √ конфликтоустойчивость личности
- психологическая устойчивость
- эмоциональная устойчивость
- Лицо, организация или государство, подталкивающее другого участника к конфликту, это:
- познавательный

58. Характеристика личности, состоящая в сохранении оптимального функционирования психики в условиях фрустрирующего и стрессогенного воздействия трудных ситуаций, это есть:

- √ психологическая устойчивость
- различным устойчивость
- моральная устойчивость
- стрессоустойчивость
- конфликтоустойчивость

59. Психическая напряженность характеризуется:

- ✓ все ответы верны
- различным уровнем психической напряженности у различных людей
- значительными тратами нервно-психической энергии
- повышенным уровнем активации
- активной перестройкой и интеграцией психических процессов в направлении доминирования мотивационных и эмоциональных компонентов

60. Что из ниже перечисленного не верно характеризует внутриличностные (жизненные) кризисы:

- выступают как особые относительно продолжительные периоды жизни личности, характеризующиеся заметными психологическими изменениями
- являются своеобразными поворотными пунктами жизненного пути личности, сопровождаются перестройкой смысловых структур сознания личности, возможной переориентацией на новые ценности и цели
- невротические и травматические кризисы
- выделяют возрастные, невротические и травматические кризисы
- ✓ представляют собой психические состояния сомнения, нерешительности

61. Ситуации со сложной обстановкой, для которых характерно нарушение соответствия между требованиями деятельности и профессиональными возможностями человека, это есть:

- трудные ситуации внутриличностного плана
- трудная политическая ситуация
- ✓ трудные ситуации деятельности
- Общие признаки трудной ситуации
- трудные ситуации социального взаимодействия

62. В зависимости от того, как воспринимается угроза, определите правильную последовательность уровней трудных ситуаций: 1) трудность как потенциальная угроза ; 2) трудность как непосредственная, уже готовая реализоваться угроза; 3) трудность как уже реализующаяся угроза

- ✓ 1,2,3.
- 2,1,3.
- 3,1,2
- 3,2,1
- 1,3,2.

63. Общие признаки трудной ситуации:

- ✓ все ответы верны
- наличие трудности, осознание личностью угрозы, препятствия на пути реализации каких-либо целей, мотивов
- возникновение достаточно сложной для субъекта или группы людей задачи и «трудного» психического состояния
- заметное изменение привычных параметров деятельности, поведения, общения, выход за рамки «обыкновенности»
- состояние психической напряженности как реакция личности на трудность, преодоление которой значимо для субъекта

64. Что из ниже перечисленного характеризует «трудную ситуацию»

- ✓ все ответы верны
- возникновение достаточно сложной для субъекта или группы людей задачи и «трудного» психического состояния
- нарушение соответствия между требованиями деятельности и профессиональными возможностями человека
- наличие сложной обстановки
- взаимодействие личности со сложной обстановкой в процессе деятельности

65. Тактика коалиций не выражается в:

- образовании союзов
- обращении различные органы власти
- обращении в СМИ
- увеличении группы поддержки за счет руководителей, общественности, друзей, родственников
- ✓ установление блокад

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

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

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

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

68. К организационным конфликтам не относится:

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

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

- ✓ вертикальными
- частными
- многофакторными
- однофакторными
- горизонтальными

70. Санкционирование - это воздействие на оппонента с помощью:

- наложение запрета
- установление блокад
- ✓ все ответы верны
- взыскания
- увеличения рабочей нагрузки

71. В чем проявляется тактика психологического насилия (ущерба):

- ✓ все ответы верны
- клевета
- негативная личностная оценка
- грубость
- оскорбление

72. Третья сторона в конфликте, решающая задачу прекращения конфликта, называется:

- ✓ медиатор
- медитатор
- модификатор
- манипулятор
- модулятор

73. Лицо, организация или государство, подталкивающее другого участника к конфликту, это:

- ✓ подстрекатель

- антагонист
- конфликтолог
- интриган
- стукач

74. Среди компонентов психологической устойчивости выделяют:

- познавательный
  - эмоциональный
  - волевой
  - интеллектуальный
- √ все ответы верны

75. Психологическая устойчивость зависит от:

- √ все ответы верны
- опыта человека, профессиональной подготовки
  - навыков и умений поведения и деятельности
  - уровня развития основных познавательных структур личности
  - типа нервной системы человека

76. Участниками конфликта являются:

- √ все ответы верны
- противостоящие стороны
  - группы поддержки
  - других участников
  - основные участники конфликта

77. Пониманию эмоционального состояния другого человека, сопереживанию и сочувствованию ему, называется:

- √ эмпатия
- апатия
  - телепатия
  - антипатия
  - симпатия

78. К организационно-управленческим причинам конфликтов не относится

- √ системно-целевые
- структурно-организационные
  - личностно-функциональные
  - ситуативно-управленческие
  - функционально-организационные

79. К организационно-управленческим причинам конфликтов относится

- √ все ответы верны
- структурно-организационные
  - личностно-функциональные
  - ситуативно-управленческие
  - функционально-организационные

80. В зависимости от влияния напряженности на психические функции выделяют следующие ее формы:

- √ все ответы верны
- интеллектуальная
  - эмоциональная
  - мотивационную
  - перцептивная

81. Ситуация в которой требования к личности и группе выходят за пределы «нормы», называется

- √ трудная
- проблемная
- опасная
- сложная
- жесткая

82. Повседневная ситуация, в которой для личности (группы) все обычно, она действует в нормальном режиме, называется:

- √ простая
- без проблемная
- обычная
- нормальная
- нейтральная

83. Какие классификации ситуаций существуют:

- √ все ответы верны
- нейтральные и конфликтные
- повседневные и проблемные
- физической опасности и ситуации неизвестности
- простые, кризисные, экстремальные и катастрофические

84. В основе межгруппового конфликта лежит:

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

85. По количеству причин конфликты подразделяются на:

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

86. По ранговым различиям конфликты подразделяются:

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

87. Что такое дочерние общества

- Учреждается тремя компаньонами и не менее двух пайщиков
- √ Общество в уставном капитале которого преобладает другое хозяйственное общество или товарищество
- Как учреждается не менее чем двумя физическими и юридическими лицами на основе договора
- Учреждается не менее чем одним компаньоном и одним пайщиком
- Учреждается не менее чем тремя физическими или юридическими лицами

88. Для изучения организационного поведения наиболее значимы:

- неформальные коммуникации

- ✓ межличностные коммуникации
- формальные коммуникации
- коммуникации, осуществляемые с помощью технических средств
- вертикальные, горизонтальные и диагональные коммуникации

89. Осознаваемая причина действий и поступков личности определяются как:

- ✓ мотив
- метод
- миссия
- задача
- цель

90. Волевой компонент конфликтоустойчивости:

- обеспечивает толерантность
- ✓ все ответы верны
- позволяет регулировать свое эмоциональное возбуждение в конфликтной ситуации
- обеспечивает самообладание и самоконтроль
- вырабатывает терпимость к чужому мнению

91. Способность личности к сознательной мобилизации сил в соответствии с ситуацией взаимодействия, к сознательному контролю и управлению собой, своим поведением и психическим состоянием, это есть следующий компонент конфликтоустойчивости:

- познавательный
- психомоторный
- ✓ волевой
- мотивационный
- функциональный

92. Сущность эмоционального компонента конфликтоустойчивости заключается:

- ✓ в неуважении и оскорблении партнера
- в умении управлять своим эмоциональным состоянием в предконфликтных и конфликтных ситуациях
- конфликтных ситуациях
- в предотвращении депрессивного состояния в случае затяжного конфликта или проигрыша в нем
- способности открыто выражать свои эмоции без оскорбления личности оппонента

93. Психическое состояние личности в трудной ситуации, с помощью которого осуществляется переход от одного уровня регуляции к другому, более адекватному сложившейся обстановке, это есть:

- консервация конфликта
- агрессия
- ✓ психическая напряженность
- стресс
- конфронтация

94. Психические состояния различной интенсивности, вызванные противоречивостью чувств, затянувшейся борьбой различных сторон внутреннего мира личности и задерживающие принятие решения, это есть:

- ✓ трудные ситуации внутриличностного плана
- трудные ситуации социального взаимодействия
- трудные ситуации деятельности
- трудная политическая ситуация
- тактика давления

95. Какая из ниже перечисленных тактик основана на использовании фактов, логики для подтверждения своей позиции:

- ✓ Тактика фиксации своей позиции
- тактика давления

- тактика захвата и удержания объекта конфликта
- тактика физического насилия (ущерба)
- тактика психологического насилия (ущерба)

96. Какая из ниже перечисленных тактик включает корректное обращение, подчеркивание общего, демонстрацию готовности решать проблему, предъявление необходимой информации, предложение помощи, оказание услуги, извинение, поощрение:

- ✓ тактика дружелюбия
- тактика сделок
- тактика давления
- тактика психологического насилия (ущерба)
- тактика захвата и удержания объекта конфликта

97. Какая из ниже перечисленных тактик предусматривает взаимный обмен благами, обещаниями, уступками, извинениями:

- тактика захвата и удержания объекта конфликта
- тактика давления
- ✓ тактика сделок
- тактика дружелюбия
- тактика психологического насилия (ущерба)

98. Укажите факторы, которые порождают и усиливают степень искажения восприятия конфликтной ситуации:

- состояние стресса
- особенности перцептивных процессов
- уровень информированности участников друг о друге
- ✓ все ответы верны
- высокий уровень негативных эмоций

99. Укажите факторы, которые порождают и усиливают степень искажения восприятия конфликтной ситуации:

- ✓ все ответы верны
- негативная установка на оппонента
- доминирование в сознании оппонента «агрессивной концепции среды» также предопределяет ошибочное восприятие оппонента в конфликте
- более жизненно важные мотивы и потребности личности затрагиваются в конфликте
- неумение предвидеть последствия

100. Укажите фактор, который не порождает и не усиливает степень искажения восприятия конфликтной ситуации:

- ✓ неумение предвидеть последствия
- более жизненно важные мотивы и потребности личности затрагиваются в конфликте
- доминирование в сознании оппонента «агрессивной концепции среды» также предопределяет ошибочное восприятие оппонента в конфликте
- негативная установка на оппонента
- состояние стресса

101. Совокупность приемов воздействия на оппонента, средство реализации стратегии, называется:

- ✓ тактика
- способ
- принцип
- позиция
- метод

102. Среди основных принципов конфликтного противоборства выделяют :

- ✓ все ответы верны
- координацию сил
- нанесение удара по наиболее уязвимому пункту в расположении противника

- экономию сил и времени и др
- концентрацию сил

**103.** Система отношений оппонента к элементам конфликтной ситуации, проявляющаяся в соответствующем поведении и поступках, называется:

- потребность
- мотив
- ценность
- цель
- ✓ позиция

**104.** Осознанные потребности, которые обеспечивают его направленность на объект конфликта, и способствуют реализации его конфликтного поведения, это есть:

- ✓ интересы
- ценности
- цели
- потребности
- мотивы

**105.** Состояния субъекта, создаваемые испытываемой оппонентом нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития, выступающих источником его активности, это есть:

- ✓ потребности
- ценности
- цели
- интересы
- мотивы

**106.** Побуждения к вступлению в конфликт, связанные с удовлетворением потребностей оппонента, совокупность внешних и внутренних условий, вызывающих конфликтную активность субъекта, это есть:

- ✓ мотивы в конфликте
- интересы в конфликте
- ценности
- цели конфликта
- потребности в конфликте

**107.** Материальная, социальная или духовная ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента, это есть:

- ✓ объект конфликта
- цель конфликта
- мотив конфликта
- повод конфликта
- предмет конфликта

**108.** Объективно существующая или воображаемая проблема, служащая основой конфликта, это есть:

- ✓ предмет конфликта
- цель конфликта
- мотив конфликта
- повод конфликта
- объект конфликта

**109.** Субъекты, которые оказывают эпизодическое влияние на ход и результаты конфликта, входят в группу:

- ✓ других участников
- противоборствующие стороны
- группы поддержки
- основные участники договора

- основные участники конфликта

110. Высокий уровень конфликтоустойчивости не предполагает:

- √ достижение своих целей любым путем
- оптимизацию взаимодействия с оппонентом в конфликте
- недопущение втягивания себя в эскалацию конфликта
- сосредоточение усилий на конструктивном разрешении конфликта
- психологически грамотные действия и поведение в проблемных и предконфликтных ситуациях

111. Психомоторный компонент конфликтоустойчивости заключается в умении:

- √ все ответы верны
- управлять жестикой и мимикой
- контролировать свои позы
- не допускать дрожания голоса, нарушений координации и скованности движений
- владеть своим телом

112. Мотивационный компонент конфликтоустойчивости обеспечивает:

- √ все ответы верны
- их направленность на совместный поиск путей разрешения противоречия
- устремленность на решение проблемы
- возможность корректировки отстаиваемых интересов в зависимости от изменения обстановки и расстановки сил
- адекватность побуждений складывающейся ситуации;

113. Эмоциональный компонент конфликтоустойчивости не отражает:

- √ высокий уровень конфликтоустойчивости
- уровень и характер возбудимости психики
- влияние психики на успешность общения в трудной ситуации
- характер возбудимости психики
- эмоциональное состояние личности в ситуации взаимодействия

114. Конфликтоустойчивость в свою структуру включает следующий компонент:

- √ все ответы верны
- волевой
- познавательный
- мотивационный
- эмоциональный

115. Для конфликтной ситуации свойственно

- √ все ответы верны
- защита своих интересов путем ограничения активности оппонента;
- нанесения морального или материального ущерба оппоненту;
- негативное отношение друг к другу
- противодействие в виде общения, поведения или деятельности;

116. Законы организации:

- Функциональности и кооперирования
- Единства управления и экономики
- √ Синергии, композиции, самосохранения и др.
- Единства и коллегиальности
- Разделения труда и специализации

117. Стили руководства:

- Административный, экономический
- Исполнительный, свободный
- ✓ Авторитарный, демократический, либерально-бюрократический
- Единоличный, совместный
- Квалифицированный, коллективный

118. На результативность разрешения конфликта не влияет фактор:

- ✓ территории
- равновесия сил
- своевременности
- третьей стороны
- времени

119. К критериям разрешенности конфликта относят

- ✓ все ответы верны
- изменение позиции индивида
- достижение цели одной из конфликтующих сторон
- устранение травмирующих факторов
- прекращение противодействия

120. Исходами конфликта не может быть

- ✓ совместное путешествие или застолье конфликтующих сторон
- альтернативное определение таких объектов, которые удовлетворяют интересы обеих сторон
- отказ обеих сторон от посягательств на данный объект
- равнозначная компенсация одной из сторон за овладение объектом другой стороной
- согласие о правилах совместного использования объекта

121. Устранение конфликта возможно с помощью следующих способов

- ✓ все ответы верны
- устранение дефицита объекта конфликта
- устранение объекта конфликта
- исключение взаимодействия оппонентов на длительное время
- изъятие из конфликта одного из оппонентов

122. Затухание конфликта обычно происходит в результате:

- переориентации мотивации оппонентов
- возникновение новых проблем, более значимых, чем борьба в конфликте
- ✓ все ответы верны
- истощения ресурсов обеих сторон, необходимых для борьбы
- потери мотива к борьбе, снижения важности объекта конфликта

123. Системно-структурный анализ конфликта включает в себя этапы:

- ✓ все ответы верны
- группирование элементов в обоснованное число подструктур
- выявление возможно большего числа подструктур и элементов, составляющих структуру конфликта
- определение пространственно-временных и содержательных границ конфликта как целого
- установление иерархии подструктур и элементов, в которой нижние уровни подчинены высшим

124. Принцип системного подхода предполагает:

- ✓ все ответы верны
- рассмотрение изучаемого явления как системы, как отграниченного множества взаимодействующих элементов
- определение функции системы, ее места и роли среди других систем
- выявление внешних связей системы, выделение из них главных

- определение состава, структуры, организации элементов и частей системы, обнаружение ведущих взаимодействий между ними.
125. Какой из принципов изучения конфликтов формулируется как необходимость выявления и учета конкретных личностных особенностей конкретных людей, выступающих центральным звеном конфликтов практически всех уровней.
- принцип личностного подхода
  - принцип конкретно-исторического подхода
  - ✓ принцип личностного подхода
  - принцип междисциплинарности
  - принцип эволюционизма
126. Какой принцип изучения конфликта требует максимально полного знания конфликтологом всего, что сделано по проблеме конфликта в той науке, которую он представляет:
- принцип эволюционизма
  - принцип междисциплинарности
  - ✓ принцип преемственности
  - принцип конкретно-исторического подхода
  - принцип личностного подхода
127. Какой принцип изучения конфликтов ориентирует конфликтолога на максимально широкое использование достижений всех отраслей конфликтологии:
- ✓ принцип междисциплинарности
  - принцип конкретно-исторического подхода
  - принцип личностного подхода
  - принцип эволюционизма
  - принцип преемственности
128. Какой принцип изучения конфликтов требует от конфликтолога минимизировать влияние личных и групповых интересов, установок, других субъективных факторов на процесс и результаты исследования конфликтов:
- ✓ принцип объективности
  - принцип конкретно-исторического подхода
  - принцип всеобщей связи
  - подхода принцип развития
  - принцип диалектического единства теории, эксперимента и практики
129. Смысл какого принципа заключается в том, что, изучая конфликт, необходимо не ограничиваться рассмотрением его отдельных элементов, а стремиться исследовать максимально большее количество связей конфликта с другими явлениями и между его подструктурами:
- принцип объективности
  - принцип конкретно-исторического подхода
  - ✓ принцип всеобщей связи
  - принцип диалектического единства теории, эксперимента и практики
  - подхода принцип развития
130. Какой из ниже перечисленных принципов показывает необходимость учета в процессе изучения конфликтов всех конкретных условий, в которых они развиваются: места, времени, конкретной сложившейся обстановки в конкретном коллективе:
- принцип объективности
  - принцип всеобщей связи
  - ✓ принцип конкретно-исторического подхода
  - принцип диалектического единства теории, эксперимента и практики
  - подхода принцип развития
131. Система умозаключений, посредством которой на основе ряда факторов делается вывод о существовании объекта, связи или причины явления, причем этот вывод нельзя считать абсолютно достоверным, это есть:

- √ гипотеза
- догадка
- идея
- кредо
- догма

132. К качественным методам изучения конфликта относятся: 1. сбор информации 2. анализа данных 3. case-study 4. экспертный опрос 5. изучение фокус групп.

- √ 3,4,5
- 2,3,4
- 1,3,4
- 2,4, 5
- 1,2,3

133. К методам анализа данных в конфликтологии относятся: 1. наблюдение 2. статистический анализ 3. системный анализ 4. исторический анализ 5. опрос

- √ 2, 3, 4
- 1, 3, 4
- 3, 4, 5
- 2, 4. 5
- 1, 2, 3

134. К методам сбора информации в конфликтологии относятся: 1. наблюдение 2. статистический анализ 3. системный анализ 4. изучение документов 5. опрос

- √ 1, 4, 5
- 1, 3, 4
- 2, 3, 4
- 2, 4. 5
- 1, 2, 3

135. Целостная часть деятельности, за определенное время развития которой решается одна из задач деятельности, называется

- √ ситуация
- фрустрация
- обстановка
- поступок
- сублимация

136. Выделяется пять основных стратегий конфликтного поведения:

- √ соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление
- соперничество, выгода, компромисс, избегание, приспособление
- соперничество, сотрудничество, компромисс, агрессия, приспособление
- соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, нападение
- соперничество, сотрудничество, дружба, избегание, приспособление

137. К методам сбора информации в конфликтологии относятся

- √ наблюдение, изучение документов, опрос
- социометрический анализ, опрос, наблюдение
- системный анализ, опрос, наблюдение
- изучение документов, исторический анализ, наблюдение
- наблюдение, статистический анализ, системный анализ

138. К методам анализа данных в конфликтологии относятся

- √ изучение документов, социометрический анализ, системный анализ

- социометрический анализ, опрос, наблюдение
- системный анализ, опрос, наблюдение
- изучение документов, исторический анализ, наблюдение
- наблюдение, статистический анализ, системный анализ

139. Интегральное свойство, отражающее частоту вступления в межличностные конфликты, это есть:

- бесконфликтность личности
- спорность личности
- нетерпеливость личности
- проблемность личности
- ✓ конфликтность личности

140. Конфликтность личности определяется комплексным действием

- ✓ все ответы верны
- социально-психологических факторов
- социальных факторов
- нет правильного ответа
- психологических факторов

141. Что из ниже перечисленного относится к видам внутриличностного конфликта:

- ✓ все ответы верны
- нравственный
- конфликт нереализованного желания
- неадекватной самооценки
- мотивационный

142. Что из ниже перечисленного относится к видам внутриличностного конфликта:

- ✓ все ответы верны
- нравственный
- ролевой
- адаптационный
- мотивационный

143. Все непрерывно развивается и изменяется не только от простого к сложному, низшего к высшему, но и наоборот», это есть:

- ✓ принцип развития
- принцип конкретно-исторического подхода
- принцип объективности
- принцип всеобщей связи
- принцип диалектического единства теории, эксперимента и практики

144. Какая из ниже перечисленных тактик применяется с целью привлечения внимания окружающих к своей персоне

- ✓ тактика демонстративных действий
- тактика захвата и удержания объекта конфликта
- тактика психологического насилия (ущерба)
- тактика давления
- тактика физического насилия (ущерба)

145. В какой из ниже перечисленных тактик применяются такие приемы, как уничтожение материальных ценностей, физическое воздействие, нанесение телесных повреждений и т.п.

- ✓ тактика физического насилия (ущерба)
- тактика психологического насилия (ущерба)
- тактика давления
- тактика демонстративных действий

- тактика захвата и удержания объекта конфликта

146. Какая из ниже перечисленных тактик применяется в конфликтах, где объект материален

- √ Тактика захвата и удержания объекта конфликта
- Тактика давления
- Тактика демонстративных действий
- Тактика физического насилия (ущерба)
- Тактика психологического насилия (ущерба)

147. Уровень возможностей оппонента по реализации своих целей в конфликте, «сила», выражающаяся в сложности и влиятельности его структуры и связей, его физические, социальные, материальные и интеллектуальные возможности, знания, навыки и умения, его социальный опыт конфликтного взаимодействия, это есть:

- √ ранг оппонента
- чин оппонента
- звание оппонента
- значимость оппонента широта его социальных связей, масштабы общественной и групповой поддержки
- сан оппонента

148. Совокупность устойчивых связей конфликта, обеспечивающих его целостность, тождественность самому себе, отличие от других явлений социальной жизни, без которых он не может существовать как динамически взаимосвязанная целостная система и процесс, это есть

- √ структура конфликта
- границы конфликта
- конфликтная сетка
- среда конфликта
- система конфликта

149. Состояние внутренних побудительных сил, способствующих оптимальному поведению в трудной ситуации взаимодействия, это есть следующий компонент конфликтоустойчивости:

- √ мотивационный
- функциональный
- волевой
- познавательный
- психомоторный

150. Познавательный компонент конфликтоустойчивости не включает:

- √ замедленное принятие правильного решения
- анализ причин возникновения конфликта
- умение сводить к минимуму искажение восприятия конфликтной ситуации и личности оппонента, а также своего поведения
- умение дать объективную оценку конфликта, прогнозировать его развитие и возможные последствия
- умение определить начало предконфликтной ситуации

151. Устойчивость функционирования познавательных процессов личности, невосприимчивость к провокационным действиям оппонента, это есть следующий компонент конфликтоустойчивости:

- √ познавательный
- функциональный
- волевой
- мотивационный
- психомоторный

152. Что такое «управление»?

- Как средство управления
- √ Целенаправленное воздействие субъекта на объект управления
- Как функция организации

- Как принцип управления
  - Как метод управления
- 153.** Коммерческий расчет как экономический метод в менеджменте применяется на уровне
- Отдельного работника
  - Отдела
  - Национальной экономики
  - Государства
  - ✓ Предприятия
- 154.** Какие выделяют управленческие навыки:
- дискуссионные
  - ✓ технические, организационные, концептуальные
  - проблемные
  - лояльные
  - конфликтные
- 155.** Методы, опирающиеся на власть руководителя, его право отдавать распоряжения являются:
- официально-прагматическими
  - ✓ организационно-распорядительными
  - авторитарными
  - экономическими
  - демократическими
- 156.** Группа, формируемая для долговременного выполнения определенной функции, называется:
- ✓ функциональной
  - группой по интересам
  - постоянной
  - служебной
  - производственной
- 157.** Какие методы используются в организационном поведении:
- экономико-математические
  - Административные и правовые
  - социально-психологические
  - социально-экономические
  - ✓ социально-психологические и экономико-математические
- 158.** Реализация функций, которые должен выполнять любой руководитель:
- тактика
  - Сбор информации
  - цель
  - ✓ управление;
  - планирование
- 159.** Среди причин применения метода ухода от конфликта нельзя назвать:
- охлаждение разгоревшихся страстей
  - ✓ ситуацию, когда тема конфликта напрямую затрагивает сущность проблемы
  - тривиальность проблемы, лежащей в основе конфликта
  - давление более важных обстоятельств
  - уход от принятия немедленного решения
- 160.** К тактическим методам управления конфликтами в организациях не относят:

- √ метод совершенствования
- метод быстрого решения
- метод силы
- метод сотрудничества
- метод компромисса

161. Какой метод поддержания и развития сотрудничества заключается в постоянной и последовательной деятельности по поддержанию хорошего настроения, положительных эмоций, метод позволяющий снять напряжение, вызвать чувство симпатии, и таким образом, затруднить возникновение конфликта:

- √ метод психологического «поглаживания»
- метод практической эмпатии
- метод согласия
- метод сохранения репутации партнера
- метод психологического настраивания

162. Какой метод поддержания и развития сотрудничества предполагает многообразное и позитивное воздействие на партнера.

- метод практической эмпатии
- метод разделения заслуг
- √ метод психологического настраивания
- метод сохранения репутации партнера
- метод согласия

163. Какой метод поддержания и развития сотрудничества позволяет избежать зависти, обид и других негативных моментов, окружающих и провоцирующих конфликт.

- √ метод разделения заслуг
- метод психологического «поглаживания»
- метод практической эмпатии
- метод согласия
- метод сохранения репутации партнера

164. В основе какого метода поддержания и развития сотрудничества лежит недопустимость подчеркиваний различий между партнерами или какого-либо превосходства одного над другим

- √ метод исключения социальной дискриминации
- метод психологического «поглаживания»
- метод практической эмпатии
- метод согласия
- метод сохранения репутации партнера

165. Какой метод поддержания и развития сотрудничества предполагает рассматривать противника не как врага, а как партнера достойного уважения.

- метод практической эмпатии
- метод согласия
- √ метод сохранения репутации партнера
- метод психологического «поглаживания»
- метод взаимного дополнения

166. Сущностью какого метода поддержания и развития сотрудничества предполагает психологическую «настройку» на оппонента, «вхождение» в его положение, понимание его трудностей:

- метод взаимного дополнения
- √ метод практической эмпатии
- метод согласия
- метод сохранения репутации партнера
- метод психологического «поглаживания»

167. Сущностью какого метода поддержания и развития сотрудничества заключается в вовлечение возможного противника в свое дело и в создании условий, которые исключают противоречие и формируют общие интересы.
- √ метод согласия
  - метод практической эмпатии
  - метод психологического «поглаживания»
  - метод взаимного дополнения
  - метод сохранения репутации партнера
168. На каком уровне предотвращения причин конфликта осуществляется устранение крупных, социальных, политических факторов, которые дезорганизуют социальную жизнь:
- √ общесоциальный
  - системный
  - функциональный
  - институциональный
  - психологический
169. Структурные факторы, являющиеся причиной возникновения конфликтов не связаны с:
- иерархией власти
  - политикой компании
  - √ национальными особенностями страны
  - стратегией компании
  - организацией работы в компании
170. Потенциальной возможностью возникновения конфликта является:
- √ увеличение степени взаимодействия людей
  - обмен новейшими разработками
  - совместное обсуждение возникших проблем
  - тесные связи между подразделениями
  - совместная работа над проектом
171. Слишком высокий уровень конфликта угрожает эффективности работы компании, так как:
- √ все ответы верны
  - сотрудники компании не согласны друг с другом по многим вопросам
  - персонал поглощен во взаимные неурядицы
  - инновационные разработки могут никогда не воплотиться в жизнь
  - сотрудники отказываются принимать во внимание интересы других людей
172. Сотрудничество наиболее эффективно в ситуациях:
- √ все ответы верны
  - непредвзятости участников
  - важности решения для обеих сторон
  - склонности обеих игнорировать различия во власти
  - сильной взаимозависимости оппонентов
173. Что из ниже следующего предполагает направленность оппонентов на конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения:
- √ сотрудничество
  - приспособление
  - компромисс
  - товарищество
  - соперничество
174. Вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций, это есть:

- √ приспособление
- силовое подавление
- избегание
- уступка
- компромисс

175. Компромисс не эффективен в случаях:

- √ когда возможности одного из соперников значительно превышают возможности другого
- наличия взаимоисключающих интересов
- удовлетворения временным решением
- угрозы потерять все
- понимания оппонентом, что он и соперник обладают равными возможностями

176. Соперничество не оправдано в случаи

- √ выгоды результата для отдельной личности или микрогруппы
- явной конструктивности предлагаемого решения
- важности исхода борьбы для проводящего данную стратегию
- отсутствии времени на уговоры оппонента
- выгоды результата для всей группы, организации

177. По завершении конфликта не целесообразно

- √ не вступать в отношения с недавним оппонентом
- обобщить полученные знания и опыт решения проблемы
- снять дискомфорт (если он возник) в отношениях с окружающими
- минимизировать отрицательные последствия конфликта
- проанализировать ошибки собственного поведения

178. Под институционализацией отношений подразумевается:

- поляризацию мнений и позиций
- создание постоянных или временных формальных отношений
- структуризацию и распределение ролей
- определенные оценки и модели поведения, которые серьезно затрудняют конфронтацию
- √ все ответы верны

179. Формой предотвращения конфликтов является:

- √ институционализация отношений
- обострение отношений
- продление отношений
- конфронтация отношений
- прекращение отношений

180. К методам поддержания и развития сотрудничества относится:

- √ все ответы верны
- метод практической эмпатии
- метод сохранения репутации партнера
- метод взаимного дополнения
- метод согласия

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

- √ все ответы верны
- компания затрудняется в адаптации к изменяющимся условиям внешней среды
- внедрение каких-либо новшеств затруднено

- нет борьбы идей и мнений
- сотрудники компании игнорируют мнение друг друга

182. Способ сотрудничества целесообразно осуществлять по методу «принципиальных переговоров». Он сводится к следующему:

- ✓ все ответы верны
- внимание интересам, а не позициям
- предлагайте взаимовыгодные варианты
- используйте объективные критерии
- отделение людей от проблемы

183. Техника открытого разговора не включает следующее:

- ✓ не признавать своих ошибок
- предложить конфликт прекратить
- сделать уступки оппоненту, где это возможно
- высказать пожелания об уступках, необходимых со стороны оппонента
- заявить, что конфликт невыгоден обоим

184. Аналитический этап разрешения конфликта предполагает сбор и оценку информации по следующим проблемам:

- ✓ все ответы верны
- оппонент
- собственная позиция
- социальная среда
- объект конфликта

185. Не верным условием конструктивного разрешения конфликта является:

- ✓ повышение негативных эмоций
- объективное обсуждение проблемы
- учет статусов (должностного положения) друг друга
- выбор оптимальной стратегии разрешения конфликта.
- снижение негативных эмоций оппонента

186. Среди условий конструктивного разрешения конфликта выделяют уменьшение негативных эмоций противоположной стороны. К приемам выполнения этого условия не относится

- ✓ отрицательная оценка действий оппонента
- обращение к третьей стороне
- критичное отношение к самому себе
- уравновешенное собственное поведение и др
- готовность идти на сближение позиций

187. Временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта: противоречия и напряженных отношений, это есть:

- ✓ затухание конфликта
- разрешение конфликта
- перемирие
- устранение конфликта
- урегулирование конфликта

188. Совместная деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению, это есть:

- ✓ разрешение конфликта
- затухание конфликта
- перемирие
- консенсус

- компромисс

189. Отсутствие согласия между двумя и более сторонами определяет:

- √ конфликт
- конфронтация
- конфуз
- концепция
- компромисс

190. Разрешение конфликта представляет собой многоступенчатый процесс, который исключает

- √ организационную подготовку
- выбор способа разрешения конфликта
- формирование плана действий, его реализацию
- оценку эффективности своих действий
- анализ и оценку ситуации

191. Неофициальными медиаторами обычно являются:

- √ все ответы верны
- представители религиозных организаций
- профессиональные психологи, педагоги, социальные работники
- неформальные лидеры социальных групп разного уровня
- известные люди, добившиеся успехов в общественно значимой деятельности

192. В качестве официальных медиаторов могут быть:

- √ все ответы верны
- отдельные государства
- государственные правовые институты
- правительственные или другие государственные комиссии
- межгосударственные организации

193. Медиация как общественно значимая деятельность сформировалась в :

- √ начале 60-х годов, 20 в
- 20-х г. 20 в
- 21 в
- 14 в
- 17 в

194. Медиация как общественно значимая деятельность сформировалась в:

- √ США
- Германии
- Японии
- Китае
- Англии

195. Один из наиболее древних способов разрешения конфликтов:

- √ медиация
- модуляция
- модификация
- коммуникация
- медитация

196. Суть какого метода управления конфликтом является - решение по предмету и проблеме принимается в самые короткие сроки, почти мгновенно:

- метод компромисса
- метод силы
- √ метод «быстрого решения»
- метод сглаживания
- метод сотрудничества

197. Какой метод управления конфликтами используется в организациях ориентированных на коллективные методы взаимодействия, также в странах традиционного коллективизма

- √ метод сглаживания
- метод компромисса
- метод сотрудничества
- метод силы
- метод быстрого решения

198. Метод компромисса не используют

- для достижения временных соглашений по комплексным проблемам
- √ если желателен результат «выигрыш-проигрыш»
- когда цели конфликта достаточно важны, но затрачивать еще более усилий на его продолжение или усиление нет необходимости
- когда оппоненты действуют с равными усилиями во взаимоисключающих направлениях и имеют прямо противоположные цели
- для достижения целесообразных решений в условиях ограниченного времени

199. Метод быстрого решения не используется:

- √ есть необходимость в тщательной выработке решений
- когда одна из сторон конфликта меняет свою позицию под влиянием аргументов другой или в связи с получением новой объективной информации
- когда обе стороны желают участвовать в поиске более приемлемых вариантов соглашений
- когда отсутствует явное (опасное) обострение конфликтной ситуации
- при лимите времени для принятия решения

200. Негативные последствия применения метода скрытых действий:

- √ все ответы верны
- распространение среди работников негативных настроений по отношению к руководству
- возможность возникновения сильного социального конфликта на почве скрытности
- акты саботажа
- скрытое или открытое сопротивление разного рода секретным действиям

201. Причинами выбора такого метода скрытых действий могут быть:

- √ все ответы верны
- нежелание иметь дело с открытым конфликтом из-за боязни потери имиджа
- невозможность вовлечения противоположной стороны в конфликтные действия по существующим правилам
- отсутствие ресурсного (силового) паритета сталкивающихся между собой сторон
- стечение экономических, политических, социальных или психологических обстоятельств, делающих невозможным открытый конфликт

202. Применение метода скрытых действий необходимо в случае:

- √ когда управление конфликтом нуждается, по мнению администрации, в скрытых средствах его урегулирования
- когда предмет столкновения более важен для другой стороны, а не для Вас
- формирования и накопления стратегического потенциала для будущих спорных ситуаций
- когда стабильность наиболее важна
- когда администрация обнаруживает свою неправоту и когда ей полезнее прислушаться к предложениям противоположной стороны, т.е. показать свою рассудительность

203. Метод уступок и приспособления не используется в случаях:
- √ когда явное преимущество на вашей стороне и вы выигрываете
  - когда предмет столкновения более важен для другой стороны, а не для Вас (то есть, когда важнее удовлетворить запросы другой стороны во имя будущей кооперации)
  - формирования и накопления стратегического потенциала для будущих спорных ситуаций
  - когда стабильность наиболее важна
  - когда администрация обнаруживает свою неправоту и когда ей полезнее прислушаться к предложениям противоположной стороны, т.е. показать свою рассудительность
204. К достоинству метода компромисса не относится:
- √ аморфность принятого решения
  - фокусирование внимания на взаимных интересах
  - использование объективных критериев в ходе переговоров
  - ведение переговоров на основе уважения достоинства обеих сторон
  - возможность определения и решения спорных вопросов для обеих сторон
205. Суть, какого метода управления конфликтами заключается в стремлении одной стороны навязать другой свое решение:
- √ метод силы
  - метод сглаживания
  - метод компромисса
  - метод сотрудничества
  - метод «быстрого решения»
206. Метод силы не применим
- √ когда у администрации нет преимуществ над работниками
  - в случае необходимости введения непопулярных решений
  - когда сильная сторона осознает свою правоту
  - против социальных групп с деструктивным поведением
  - когда необходимо быстрое решительное действие
207. Метод сотрудничества не применим в случаях:
- √ когда не соблюдается принципа обязательности конфликтующих сторон и отсутствует умение использовать процесс сотрудничества
  - выявление позиций социальной группы, придерживающейся другой линии в перспективе
  - выработка соглашений на основе принципа консенсуса
  - когда есть время для поиска альтернативы, удовлетворяющей притязания обеих сторон
  - когда одна из сторон нуждается в выявлении своих объективных целей в конфликте
208. Как называется метод управления конфликтами, когда соперничающие стороны действуют совместно в поиске наилучшего варианта выхода из конфликтной ситуации
- √ метод сотрудничества
  - метод сглаживания
  - метод компромисса
  - метод силы
  - метод «быстрого решения»
209. К ограничениям для применения метода компромисса не относится:
- √ когда сотрудничество или соперничество больше не дают успеха
  - принятое решение слишком аморфно и не будет эффективным
  - когда компромисс не будет эффективен
  - в случае оспаривания участниками конфликта принятых ими обязательств
  - нереалистичность первоначально занятой позиции по причине ее неадекватной оценки
210. Метод компромисса используют:

- √ все ответы верны
- если ресурсы ограничены
- если обе стороны имеют достаточно времени
- когда обе стороны считают, что их цели могут быть раньше реализованы с помощью переговоров на основе соглашения типа: «дай-возьми»
- для выхода из создавшейся ситуации, когда сотрудничество или соперничество не дают успеха

211. Результат конфликта при использовании метода ухода от конфликта вмещается в схему:

- «проигрыш-выигрыш».
- «выигрыш-выигрыш»
- может колебаться от варианта «проигрыш-проигрыш», до варианта «выигрыш-выигрыш»
- «выигрыш-проигрыш», выигрыш-выигрыш»
- √ «выигрыш – проигрыш».

212. Метод ухода от конфликта неприменим в случаях]

- √ все ответы верны
- перспективы длительного существования основ данного конфликта
- когда потеря времени в перспективе приводит к потере инициативы и большим издержкам
- когда потеря времени в перспективе приводит к потере инициативы
- важности проблемы

213. Не типичным в ходе применения метода ухода от конфликта является следующее поведение:

- √ открытость и гласность мнений
- затягивание решения проблемы
- применение замедленных процедур, для подавления конфликта
- использование секретности во избежание конфликта
- чаще всего отрицается существование проблемы вообще, в надежде на то, что она исчезнет сама собой

214. Выделяют следующий стратегический метод управления конфликтными ситуациями в организациях:

- √ все ответы верны
- применение механизма координации
- установление общеорганизационных комплексных целей
- использование системы вознаграждений
- разъяснения требований к работе

215. Определите правильную последовательность этапов процесса управления конфликтами: 1.вскрытие конфликта 2.выявление причин 3.определение степени позитивности конфликта 4.нахождение методов управления или разрешения конфликтов.

- √ 1,2,3,4
- 3,4,2,1
- 4,2,3,1
- 3,2,4,1
- 1,4,2,3

216. Наиболее вероятный результат метода силы:

- √ «выигрыш- проигрыш»
- может колебаться от варианта «проигрыш-проигрыш», до варианта «выигрыш-выигрыш»
- «выигрыш-проигрыш», «выигрыш-выигрыш»
- «проигрыш-выигрыш»
- «выигрыш-выигрыш»

217. Вероятный результат метода сотрудничества:

- √ «выигрыш-выигрыш»

- «выигрыш-проигрыш», «выигрыш-выигрыш»
- «выигрыш-проигрыш»
- «проигрыш-выигрыш»
- может колебаться от варианта «проигрыш-проигрыш», до варианта «выигрыш-выигрыш»

218. Преимуществами метода быстрого решения не является:

- √ существует вероятность принятия неверного решения
- взаимоуважительные формы убеждения сторон в ходе дебатов
- подготовка решений на основе принципа консенсуса
- взаимопонимание
- быстрота

219. Наиболее вероятным результатом применения метода быстрого решения является:

- √ «выигрыш-выигрыш»
- «выигрыш-проигрыш», выигрыш-выигрыш»
- «выигрыш-проигрыш»
- «проигрыш-выигрыш».
- может колебаться от варианта «проигрыш-проигрыш», до варианта «выигрыш-выигрыш»

220. Конечный результат метода скрытых действий:

- √ может колебаться от варианта «проигрыш-проигрыш», до варианта «выигрыш-выигрыш»
- «выигрыш-проигрыш»
- выигрыш-выигрыш»
- «проигрыш-выигрыш».
- «выигрыш-проигрыш», выигрыш-выигрыш»

221. Вероятный результат метода сглаживания:

- √ «выигрыш-проигрыш», «выигрыш – выигрыш».
- может колебаться от варианта «проигрыш-проигрыш», до варианта «выигрыш-выигрыш»
- «выигрыш-проигрыш»
- «проигрыш-выигрыш».
- «выигрыш-выигрыш»

222. Наиболее вероятный результат метода уступок и приспособления:

- √ «проигрыш-выигрыш»
- может колебаться от варианта «проигрыш-проигрыш», до варианта «выигрыш-выигрыш»
- «выигрыш-проигрыш», выигрыш-выигрыш»
- «выигрыш-проигрыш»
- «выигрыш-выигрыш»

223. Среди причин применения метода ухода от конфликта нельзя назвать:

- √ высокий накал разгоревшихся страстей
- ситуацию, когда тема конфликта лишь косвенно затрагивает существо проблемы или указывает на другие, более глубокие причины
- страх перед противоположной стороной
- неудачное время надвигающегося конфликта
- более эффективный потенциал у других сил и групп, способных разрешить конфликт

224. Эффективность работы руководителя определяется:

- √ объединением людей с целью совместной работы
- развитием рыночных отношений
- предпринимательской деятельностью подчиненных
- Объемом производства информации

- объемом производства продукции
225. Представляющий ценность для персонала конечный или побочный итог деятельности, связанный с удовлетворением его актуальных потребностей:
- наказание
  - опыт
  - связи
  - конфликт
  - ✓ вознаграждение
226. Эффективность медиации определяется следующими особенностями и характером деятельности третьей стороны
- ✓ все ответы верны
  - наличие опыта успешного регулирования конфликтов в прошлом
  - наличие знаний и профессиональных качеств по проведению регулирующего процесса, а также способности убеждать
  - заинтересованность третьей стороны в урегулировании конфликта
  - знание ситуации, обстановки, особенностей конфликта
227. Найдите правильную последовательность трех основных этапов процесса медиации. 1. Знакомство с конфликтом 2. Работа с конфликтующими сторонами. 3. Ведение переговоров
- ✓ 1,2,3
  - 1,3,2
  - 2,1,3
  - 3,1,2
  - 3,2,1
228. В каких условиях, целесообразен такой тип медиаторства, как третейский судья или арбитр
- стороны не могут найти взаимоприемлемое решение
  - при ужесточении конфликта
  - ✓ все ответы верны
  - если требуется быстрое решение
  - позиции сторон не определены
229. Укажите правильную последовательность ролей третьей стороны в урегулировании конфликта по мере понижения авторитарности: 1. третейский судья 2. арбитр 3. наблюдатель 4. посредник 5. помощник
- ✓ 1, 2, 4, 5, 3
  - 5, 4, 3, 2, 1
  - 1, 2, 3, 4, 5
  - 2, 3, 5, 1, 4
  - 3, 4, 5, 1, 2
230. Что из ниже перечисленного не верно. Стороны сами обращаются к медиатору в следующих случаях, когда:
- ✓ конфликт выгоден обеим сторонам
  - одной из сторон массированно применяется насилие
  - стороны не пришли к согласию, а у третьей стороны есть возможность удовлетворить интересы обеих сторон
  - конфликт отрицательно влияет на среду, которая контролируется третьей стороной
  - третьей стороне лично невыгоден этот конфликт
231. Стороны сами обращаются к медиатору в следующих случаях, когда:
- стороны не пришли к согласию, а у третьей стороны есть возможность удовлетворить интересы обеих сторон
  - одной из сторон массированно применяется насилие
  - ✓ все ответы верны
  - третьей стороне лично невыгоден этот конфликт
  - конфликт отрицательно влияет на среду, которая контролируется третьей стороной

232. Стороны сами обращаются к медиатору в следующих случаях, когда:
- по-разному трактуются правовые нормы или другие критерии, являющиеся ключевыми в разрешении конфликта
  - одной из сторон нанесен серьезный ущерб и она требует санкций по отношению к оппоненту
  - ✓ все ответы верны
  - объектом регулирования является затянувшийся конфликт
  - стороны отстаивают противоположные, взаимоисключающие интересы и не могут найти общих точек соприкосновения
233. Укажите факторы, которые не влияют на эффективность деятельности третьей стороны в конфликте.
- особенности и характер деятельности третьей стороны
  - настойчивость в действиях третьей стороны
  - ✓ организационно-правовая форма организации
  - степень напряженности конфликта
  - мотивированность обеих сторон на совместную работу
234. Что из ниже следующего не верно: медиатор- посредник может обеспечить:
- ✓ блокирование борьбы
  - контроль за выполнением соглашения
  - оказание помощи в организации общения
  - содействие нормализации отношений
  - оказание помощи в поиске решения
235. Что из ниже следующего не верно: медиатор- посредник может обеспечить:
- ✓ разведение конфликтующих сторон
  - оказание помощи в поиске решения
  - контроль за выполнением соглашения
  - оказание помощи в организации общения
  - содействие нормализации отношений
236. Что из ниже следующего не верно: медиатор- посредник может обеспечить:
- ✓ волевое прекращение конфликта
  - контроль за выполнением соглашения
  - оказание помощи в организации общения
  - содействие нормализации отношений
  - оказание помощи в поиске решения
237. Способ урегулирования конфликтов, в котором третья сторона содействует переговорам между конфликтующими сторонами, называется:
- ✓ посредничество
  - компромисс
  - судебный процесс
  - арбитраж
  - переговоры
238. Что из ниже перечисленного не относится к стилю урегулирования конфликта, а является методом его урегулирования:
- ✓ переговоры
  - интегральный метод
  - поиск компромисса
  - уклонение
  - участие
239. К неофициальными медиаторами обычно не относится:

- ✓ общественные организации
- представители религиозных организаций
- профессиональные психологи, педагоги, социальные работники
- неформальные лидеры социальных групп разного уровня
- известные люди, добившиеся успехов в общественно значимой деятельности

240. К официальным медиаторам не относится:

- правительственные или другие государственные комиссии
- профессиональные медиаторы-конфликтологи
- общественные организации
- представители правоохранительных органов руководители предприятий, учреждений, фирм и т.п
- ✓ неформальные лидеры социальных групп разного уровня

241. К официальным медиаторам не относится:

- ✓ профессиональные психологи, педагоги, социальные работники
- профессиональные медиаторы-конфликтологи
- общественные организации
- представители правоохранительных органов руководители предприятий, учреждений, фирм и т.п
- правительственные или другие государственные комиссии

242. К официальным медиаторам не относится:

- ✓ известные люди, добившиеся успехов в общественно значимой деятельности
- представители правоохранительных органов руководители предприятий, учреждений, фирм и т.п
- правительственные или другие государственные комиссии
- профессиональные медиаторы-конфликтологи
- общественные организации

243. К официальным медиаторам не относится:

- профессиональные медиаторы-конфликтологи
- правительственные или другие государственные комиссии
- ✓ представители религиозных организаций
- представители правоохранительных органов руководители предприятий, учреждений, фирм и т.п
- общественные организации

244. В качестве официальных медиаторов не могут быть:

- ✓ известные люди, добившиеся успехов в общественно значимой деятельности (политики, бывшие государственные деятели)
- правительственные или другие государственные комиссии
- профессиональные медиаторы-конфликтологи
- общественные организации
- представители правоохранительных органов руководители предприятий, учреждений, фирм и т.п

245. Выделяют следующую роль третьей стороны в конфликте:

- ✓ арбитр
- адвокат
- брокер
- агент
- представитель

246. Чья роль третьей стороны в урегулировании конфликта наиболее авторитарна:

- помощник
- наблюдатель
- ✓ третейский судья
- арбитр

- посредник

247. Чья роль третьей стороны в урегулировании конфликта наименее авторитарна:

- помощник
- третейский судья
- ✓ наблюдатель
- арбитр
- посредник

248. Что из ниже следующего не верно: ме-диатор- посредник может обеспечить:

- содействие нормализации отношений
- оказание помощи в организации общения
- ✓ определение правого и неправого
- контроль за выполнением соглашения
- оказание помощи в поиске решения

249. Что из ниже следующего не верно: ме-диатор- посредник может обеспечить:

- ✓ применение санкций к сторонам
- контроль за выполнением соглашения
- оказание помощи в организации общения
- содействие нормализации отношений
- оказание помощи в поиске решения

250. Анализ конфликтной ситуации состоит в следующем

- ✓ все ответы верны
- сбор данных о конфликте
- получение информации о конфликте
- оценка конфликтной ситуации
- анализ полученной информации

251. Процесс урегулирования включает

- ✓ все ответы верны
- снятие послеконфликтного напряжения в отношениях оппонентов
- уточнение информации и принимаемых решений
- реализацию выбранного способа
- выбор способа урегули-рования конфликта, типа медиаторства

252. К методам урегулирования конфликтов не относится:

- ✓ уклонение
- интегральный метод
- арбитраж
- переговоры
- посредничество

253. К психологическим факторам не относятся:

- Убеждения
- ✓ Этап жизненного цикла семьи
- Мотивация
- Восприятие; мотивация
- Восприятие

254. Одной из трех основных целей проведения разведывательных исследований является:

- усиление планово – экономической дисциплины
- √ формирование проблемы с целью проведения более точного исследования
- выдвижение состава нового руководства предприятия
- увеличение степени информированности руководства на счет трудовой дисциплины
- выявление бизнес – секретов конкурентов

255. Целью проведения каузальных исследований является:

- корректировка деятельности предприятия
- определение частоты взаимосвязи между одной независимой переменной и остальными переменными
- √ получение количественного выражения влияния независимой переменной на зависимую переменную
- определение частоты взаимосвязи между несколькими независимыми переменными
- обеспечение взаимоувязки между структурными подразделениями предприятия

256. Одной из целей проведения описательных исследований является:

- описание технологии работы предприятия
- √ разработка специальных прогнозов
- описание структуры спроса
- описание системы логистики предприятия
- усиление контроля над сотрудниками

257. Контактные аудитории - это:

- Референтные группы – это:
- клиенты предприятия
- предприятия, контактирующие с предприятием и обеспечивающие его материальными ресурсами
- √ совокупность лиц, заинтересованных в деятельности предприятия и помогающих ему в достижении поставленной цели
- посредники, осуществ

258. Спрос - это:

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

259. Лицензионное соглашение – это:

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

260. Патентное соглашение:

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

261. Какая из нижеследующих относится к классификации деловых культур по отношению ко времени:
- √ Полихромные деловые культуры
  - Деловая культура конкретных истин
  - Деловая культура с максимальным стремлением избежать неопределенность и без ярко выраженного такого стремления
  - Мужественная деловая культура и женственная деловая культура
  - Деловая культура универсальных истин
262. Налаживание новых связей и отношений относятся к следующей функции коммерческих переговоров:
- √ коммуникативной
  - компромиссной
  - регуляционной
  - контрольной
  - информационной
263. Целью какого вида коммерческих переговоров является перевод конфликтных отношений к более конструктивному общению аппонентов:
- √ переговоры о нормализации
  - переговоры по созданию новых условий
  - переговоры о перераспределении
  - переговоры по достижению побочных эффектов
  - переговоры о продлении действующих соглашений
264. Цель какого вида коммерческих переговоров является формирование новых отношений и заключение новых соглашений:
- √ переговоры по созданию новых условий
  - переговоры о нормализации
  - переговоры о перераспределении
  - переговоры по достижению побочных эффектов
  - переговоры о продлении действующих соглашений
265. Тактика общения с агрессивным клиентом предполагает:
- √ внимательное выслушивание его мыслей
  - провоцирование и само попадание на провокации
  - выражения к данному клиенту ненависти и не понимания
  - неуважительное обращение клиенту
  - ответ агрессией на агрессию
266. Качество и свойство участников коммерческих переговоров, способствующее достижению продуктивного результата переговоров:
- √ корпоративное чувство
  - нерешительность
  - отсутствие высоких моральных качеств
  - не высокий уровень профессионализма
  - нервно-психологическая неустойчивость
267. Согласование интересов и целей участников коммерческих переговоров не приведут к желаемым результатам, если:
- √ отношения сторон скрытые
  - между сторонами хорошие отношения
  - стороны считаются с интересами друг друга
  - отсутствие высоких моральных качеств
  - стороны ориентируются на решение проблемы
268. К приемам, имеющим широкое применение на всех этапах коммерческих переговоров не относится:

- √ отмалчивание
- затяжка
- выжидание
- салями
- уход

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

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

270. К механизму переговорного процесса не относится:

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

271. Важным критерием при формировании делегации относят:

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

272. Формирование делегации охватывает:

- √ все ответы верны
- уточнение персонального состава группы
- подбор конкретных кандидатур
- назначение главы
- уточнение количественного состава группы

273. На переговоры следует идти:

- √ психологически подготовленным
- возбужденным
- напряженным
- эмоциональным
- обиженным

274. 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

275. 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

276. Механизм проведения коммерческих переговоров включает:

- √ стремление к взаимному доверию
- дисбаланс власти
- отсутствие взаимного контроля
- несогласованность целей
- достижение собственной выгоды любым путем

277. Что из ниже перечисленного не относится к правилам способствующих успеху коммерческих переговоров:

- понимание
- √ иррациональность
- принятие точки зрения оппонента
- достоверность
- общение

278. Что не способствует успешному ведению деловых переговоров:

- √ возникновение споров внутри делегации за столом переговоров
- умение сторон избегать конфликтные ситуации
- учет особенностей делового этикета партнеров из-за рубежа
- наличие в делегации достаточно профессиональных людей
- хорошая подготовка переговоров

279. Что из ниже перечисленного является сильным аргументом, который поможет вам на коммерческих переговорах убедить вашего партнера в вашей правильности:

- √ экспериментально проверенные выводы
- аналогии и непоказательные примеры
- выводы из неполных статистических данных
- доводы, версии и обобщения, сделанные на основе догадок предположений, ощущений
- доводы личного характера

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

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

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

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

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

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

283. Прием влияния на деловых партнеров, используемый на всех этапах коммерческих переговоров, но имеющий свою специфику в применении на каждом из них:
- выжидание
  - √ пакетирование
  - уход
  - затяжка
  - салями
284. Что из ниже перечисленного не является несостоятельным аргументом, которые используют стороны на коммерческих переговорах:
- √ точно установленные и взаимосвязанные факты и суждения
  - суждения на основе подтасованных фактов
  - потерявшие силу решения
  - ложные заявления и показания
  - домыслы, догадки, предположения, измышления
285. 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
  - сконцентрируйтесь на интересах, а не на позициях
  - изучите варианты, которые могут удовлетворить обе стороны
  - найдите объективные критерии
  - отделите человека от проблемы
286. К личностным качествам и свойствам участников коммерческих переговоров, способствующих их конструктивному проведению, не относят:
- √ нерешительность
  - нервно-психическая устойчивость
  - профессионализм
  - корпоративное чувство
  - высокие моральные качества
287. К тактическим приемам влияния на деловых партнеров, применяемых на определенных этапах переговоров, не относится:
- √ уход
  - расстановка ложных акцентов в собственной позиции
  - отмалчивание
  - блеф
  - завышение требований
288. К специфическим приемам влияния на деловых партнеров в процессе коммерческих переговоров не относится:
- √ затяжка
  - постепенное повышение сложности проблемы
  - разделение проблемы на отдельные составляющие
  - пакетирование
  - выдвижение требований в последнюю минуту
289. Совокупность действий и принципов их реализации, предпринимаемых партнерами в ходе коммерческих переговоров, называется:
- √ технология переговоров
  - процесс переговоров
  - этап переговоров
  - способ ведения переговоров
  - тактика переговоров

290. Для конструктивного взаимодействия с оппонентом в ходе коммерческих переговоров не рекомендуется следующее
- √ применять первым приемы, вызывающие конфронтацию
  - не следует рассматривать уступку партнера как проявление слабости
  - внимательно слушать оппонента
  - не перебивать оппонента
  - не убеждать партнера в ошибочности его позиции
291. Способом подачи позиции, используемый участниками коммерческих переговоров, не является:
- √ нейтрализация позиции
  - закрытие позиции
  - подчеркивание общности в позициях
  - подчеркивание различий в позициях
  - открытие позиции
292. Трудно вести коммерческие переговоры с оппонентом, позиция которого сильнее. Здесь полезна следующая рекомендация
- √ все ответы верны
  - обратиться к общественному мнению
  - обратиться к посреднику
  - рассмотреть будущие отношения с оппонентом
  - увязать обсуждение разных вопросов в один «пакет»
293. Найдите шесть основных правил, способствующих успеху коммерческих переговоров:
- √ рациональность, понимание, общение, избегание поучительного тона, принятие точки зрения оппонента, достоверность
  - предоставление ложной информации, рациональность, алчность, общение, понимание, достоверность
  - враждебность, рациональность, лживость, достоверность, принятие точки зрения оппонента, общение
  - иррациональность, достоверность, общение, понимание, лживость, враждебность
  - алчность, рациональность, лживость, понимание, общение, достоверность
294. Что не является ошибкой при ведении переговоров:
- √ учет особенностей делового этикета партнеров из-за рубежа
  - возникновение споров внутри делегации за столом переговоров
  - наличие в делегации недостаточно профессиональных людей
  - не учет особенностей делового общения партнеров из другой страны
  - плохая подготовка переговоров
295. Определить правильную последовательность этапов подачи позиции на коммерческих переговорах:
- √ взаимное уточнение интересов – обсуждение концепций – согласование интересов – выработка договоренностей
  - выработка договоренностей – взаимное уточнение интересов – согласование интересов
  - взаимное уточнение интересов – выработка договоренностей – согласование интересов – обсуждение концепции
  - согласование интересов – обсуждение концепций – взаимное уточнение интересов – выработка договоренностей
  - обсуждение концепции – взаимное уточнение интересов – выработка договоренностей – согласование интересов
296. Тактика общения с агрессивным клиентом не предполагает
- √ ответ такой же агрессией
  - не попадания на провокации
  - выражения к данному клиенту сочувствия и понимания
  - уважительного обращения к клиенту
  - внимательного выслушивания его мыслей
297. К монологическим видам общения не относится:
- √ переговоры
  - реклама

- информационная речь
- доклад
- приветственная речь

298. Продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений, это есть:

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

299. Замещение цели на коммерческих переговорах называется:

- √ сублимация
- комплектация
- ассимиляция
- компенсация
- проекция

300. Решение, принятое в результате взаимной уступки сторон, участников коммерческих переговоров, называется:

- √ компромисс
- консилиум
- контракт
- компетенция
- контекст

301. К функции коммерческих переговоров относится

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

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

- √ арбитраж
- судебный процесс
- компромисс
- посредничество
- переговоры

303. Руководитель не может выступать в роли посредника при урегулировании конфликтов, и необходим арбитр, в ситуациях

- √ конфликт протекает в экстремальных условиях
- длительных, неприязненных, сложных взаимоотношений сторон
- наличия у оппонентов хороших навыков общения и поведения
- отсутствия четких критериев разрешения проблемы
- равенства должностных статусов участников конфликта

304. В каких ситуациях не обязательно использовать модель арбитра, а достаточно воспользоваться посредником

- √ равенства должностных статусов участников конфликта
- одна из сторон явно неправа
- конфликт протекает в экстремальных условиях
- служебные обязанности определяют его действия именно как арбитра
- руководитель имеет дело с быстро обостряющимся конфликтом

305. Конфликтологическая компетентность исключает из себя:
- ✓ способность создания условий возникновения конфликта
  - умение предвидеть возможные последствия конфликтов
  - умение конструктивно регулировать противоречия и конфликты
  - наличие навыков управления конфликтными явлениями
  - умение развивать конструктивные начала возникающих конфликтов
306. Как называется тактика взаимодействия с оппонентами, в случае, когда медиатор разделяет конфликтующие стороны и постоянно курсирует между ними, согласуя различные аспекты соглашения, в результате чего обычно достигается компромисс:
- ✓ челночная дипломатии
  - сделка
  - тактика поочередного выслушивания
  - давление на одного из оппонентов
  - директивное воздействие
307. Для уяснения ситуации и предлагаемых предложений в период острого конфликта, когда разъединение сторон невозможно, медиатор использует следующую тактику взаимодействия с оппонентами
- ✓ тактика поочередного выслушивания
  - сделка
  - челночная дипломатии
  - давление на одного из оппонентов
  - директивное воздействие
308. Какой вид тактики взаимодействия медиатора с оппонентами в ходе переговоров не может быть
- челночная дипломатии
  - сделка
  - тактика поочередного выслушивания
  - ✓ агрессия
  - давление на одного из оппонентов
309. Какая из нижеследующих относится к классификации деловых культур по отношению ко времени:
- ✓ Монохромные деловые культуры
  - Деловая культура с максимальным стремлением избежать неопределенность и без ярко выраженного такого стремления
  - Деловая культура универсальных истин
  - Деловая культура конкретных истин
  - Мужественная деловая культура и женственная деловая культура
310. Какие из нижеперечисленных относятся к активным стратегиям предприятия, выступающего на рыночных нишах:
- ✓ стратегия концентрации
  - фланговая атака
  - ответная реакция на «вызов» конкурента
  - стратегия упреждающей деятельности
  - стратегия следования за лидером
311. Какие из нижеперечисленных относятся к активным стратегиям претендента на рыночное лидерство:
- ✓ стратегия прямой атаки
  - концентрированная стратегия
  - ответная реакция на «вызов» конкурента
  - стратегия упреждающей деятельности
  - стратегия следования за лидером

**312.** Какие из нижеперечисленных относятся к пассивным стратегиям рыночного лидера:

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

**313.** Какие из нижеперечисленных относятся к активным стратегиям рыночного лидера:

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

**314.** Доверительный интервал – это:

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

**315.** Ошибку контура выборки определяют:

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

**316.** Начальным этапом формирования выборочного плана является:

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

**317.** Полная перепись всех потребителей целесообразна в следующих случаях:

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

**318.** Полная перепись всех потребителей не целесообразна в следующих случаях:

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

**319.** Анализ протокола – это:

- √ помещение респондента в определенную ситуацию по принятию решения и описание им всех факторов, которыми он руководствовался при принятии данного решения

- выяснение глубинных психологических и эмоциональных первопричин принятия потребителем решения о покупке
- выяснение глубинных отношений респондента к объекту путем его сравнения с противоположностью
- интервью об использовании товаров, вызывающих к себе эмоциональное отношение
- интервьюер не затрагивает общих, социально значимых проблем, а спрашивает о личном

320. Отметьте правильную последовательность этапов проведения наблюдения:

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

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

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

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

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

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

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

324. Контроль за качеством продукции:

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

325. Из чего состоит основное условие оперативного регулирования в производственном процессе?

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

- размещение работников;

**326.** Что входит в состав диспетчерского обслуживания предприятия?

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

**327.** Что не относится к задачам социального обслуживания на предприятии?

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

**328.** Какой фактор учитывается при управлении социальным развитием трудового коллектива?

- ✓ психологический
- унификация
- ремонтпригодность
- амортизация оборудования
- фондоотдача

**329.** Какой фактор не учитывается при улучшении условий работы предприятия?

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

**330.** Что из перечисленных неверно с точки зрения роли решения социальных проблем трудового коллектива?

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

**331.** Торговля предметами потребления влияет ли на увеличение свободного времени членов общества

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

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

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

333. Изучение микроспроса на уровне розничного предприятия может ли осуществляться посредством ярмарок, покупательских конференций?
- ✓ ярмарки и покупательские конференции одна из форм изучения спроса на товары в розничных предприятиях
  - зависит от месторасположения предприятия
  - ярмарки и покупательские конференции для изучения спроса используются в оптовой торговле
  - нет, это не приемлемо
  - да, возможно, но не всегда
334. Как влияет развитие массового питания на увеличение свободного времени членов общества?
- влияет в зависимости от численности работников отрасли
  - зависит от месторасположения предприятия
  - ✓ увеличивает свободное время
  - уменьшает свободное время
  - влияет в зависимости от объема товарооборота
335. Что из ниже перечисленного не характеризует стадию расцвета забастовки:
- основная черта этой стадии забастовки – максимум участников
  - это время активных действий
  - ✓ оппонирующие стороны формируют требования
  - для него характерно полное или частичное прекращение производства со стороны работающих
  - эскалация конфликта достигает своего пика
336. Что из ниже перечисленного не характеризует стадию формирования забастовки:
- остановка производства еще не происходит
  - ✓ эскалация конфликта достигает своего пика
  - предварительное балансирование сил происходит в ходе переговорного процесса.
  - оппонирующие стороны формируют требования
  - стадия формирования связана с развертыванием забастовки
337. Что из ниже перечисленного не характеризует стадию зарождения забастовки.
- сопровождается нарушениями дисциплины и т.п.
  - действия на этой стадии сугубо эмоциональны и словесные
  - для нее характерны увольнения по собственному желанию
  - здесь характерны латентные формы конфликта
  - ✓ полное прекращение производства со стороны работающих
338. На какой стадии развития забастовки, конфликт имеет скрытый для внешнего наблюдателя характер:
- стадия формирования
  - ✓ зарождение забастовки.
  - расцвет забастовки
  - крах забастовки
  - спад забастовки
339. Определите правильную последовательность стадий, которые проходят забастовки в своем развитии: 1. Зарождение забастовки 2. Расцвет забастовки 3. Стадия формирования
- 1,2,3
  - ✓ 1,3,2
  - 2,3,1
  - 2,1,3
  - 3,2,1
340. Что из ниже перечисленного не верно характеризует забастовку:

- ✓ это словесное состязание, обсуждение чего-либо, в котором каждый отстаивает свое мнение
- это одновременно метод разрешения конфликта
- это одновременно и способ снятия социальной напряженности, и метод разрешения конфликта
- это есть процесс взаимодействия организованных групп
- это есть не что иное, как одна из форм общения между предпринимателями и работниками

341. Как называется забастовка в которой участвуют большинство трудоспособного населения страны:

- классическая забастовка
- забастовка на уровне предприятия
- отраслевая забастовка
- стихийная забастовка
- ✓ всеобщая забастовка

342. По массовости и характеру требований выделяют: 1. классические забастовки 2. всеобщие забастовки 3. отраслевые забастовки 4. забастовка на уровне предприятия

- 1, 2, 4
- 1, 2, 3
- 1, 3, 4
- ✓ 2, 3, 4
- 3,4,1

343. При каком типе забастовки работники не прекращают работы, а начинают выполнять свои должностные и функциональные обязанности строго по требованиям инструкции и технологических предписаний.

- ✓ «Работа по правилам», или итальянская забастовка
- оккупационная забастовка
- обычная забастовка
- политическая забастовка
- экономическая забастовка

344. Какой тип забастовки характеризуется прекращением работы и выдвижением требований, но работники при этом остаются на рабочих местах

- ✓ оккупационная забастовка
- политическая забастовка
- обычная забастовка
- итальянская забастовка
- экономическая забастовка

345. Какой тип забастовки происходит по форме частичного прекращения работы:

- ✓ пульсирующая забастовка
- политическая забастовка
- обычная забастовка
- оккупационная забастовка
- экономическая забастовка

346. При каком виде забастовок выпуск продукции сокращается, но не прекращается окончательно:

- ✓ забастовка по типу «замедления работы»
- политическая забастовка
- обычная забастовка
- оккупационная забастовка
- экономическая забастовка

347. Что из ниже перечисленного неверно характеризует экономическую забастовку:

- ✓ возникают спонтанно

- эффективна с правовой точки зрения
- к ее участникам нельзя применить уголовные или административные санкции
- эффективна при создании стачечного фонда
- изобретена и применялась лишь в СССР в период перестройки

**348.** Суть какого типа забастовки – отказ работников в получении заработной платы, премий и т.п. до удовлетворения своих требований

- √ экономическая забастовка
- обычная забастовка
- оккупационная забастовка
- итальянская забастовка
- политическая забастовка

**349.** Тип забастовки, когда работники предприятия или отдельного его подразделения прекращают производство, покидают рабочие места, или не выходят на работу:

- оккупационная забастовка
- √ обычная забастовка
- забастовка по типу «замедления работы»
- пульсирующая забастовка
- символические забастовки

**350.** Что из ниже перечисленного не характеризует политическую забастовку

- √ изобретена и применялась лишь в СССР в период перестройки
- формы проявления сводятся к остановкам производства в пределах нескольких часов
- могут быть организованы демонстрации и марши протеста
- остановка работы и ее причины не имеют прямой связи с рабочими местами забастовщиков
- организуются руководством профессиональных союзов

**351.** Временная остановка работы или продолжение ее в нетрадиционных формах группой работников в целях выражения недовольства или реализации своих требований, называется:

- √ забастовка
- бойкот
- отпуск
- простой
- прогул

**352.** Что из ниже перечисленного не верно характеризует классические забастовки:

- √ выходят за рамки легитимных форм борьбы
- имеют организационные структуры
- имеют признанных лидеров, разработанные требования
- проводятся в рамках конституционно-правовых норм данного государства
- организуются профсоюзами

**353.** Что из ниже перечисленного не верно характеризует стихийные забастовки:

- √ организуются профсоюзами
- не санкционированы профсоюзами
- не имеют программы протеста
- не имеют организационных структур
- возникают спонтанно по инициативе «снизу»

**354.** К основным причинам забастовок относят:

- √ все ответы верны
- продолжительность рабочего дня

- споры о границах ответственности
- кадровые вопросы
- требование об увеличении заработной платы и другие спорные ситуации вокруг нее

**355.** Все забастовки можно разделить на:

- √ классические и примитивные
- однофакторные и многофакторные
- единичные и массовые
- местные и интернациональные
- сложные и простые

**356.** Оккупационная забастовка, но без прекращения работы, это есть:

- √ активная забастовка
- политическая забастовка
- обычная забастовка
- итальянская забастовка
- экономическая забастовка

**357.** Самый распространенный тип забастовок:

- √ обычная забастовка
- пульсирующая забастовка
- оккупационная забастовка
- символические забастовки
- забастовка по типу «замедления работы»

**358.** Забастовка, направленная против решений органов власти и управления:

- √ политическая забастовка
- пульсирующая забастовка
- оккупационная забастовка
- символические забастовки
- забастовка по типу «замедления работы»

**359.** К типам забастовки не относится

- √ немая забастовка
- пульсирующая забастовка
- оккупационная забастовка
- символические забастовки информационная забастовка
- забастовка по типу «замедления работы»

**360.** К формам индустриального конфликта не относится:

- √ бойкот
- саботаж
- ограничение производительности и отказ от сотрудничества
- забастовки
- абсентеизм

**361.** Расстановка ложных собственных позиций относятся к приемам

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

362. К приемам, относящимся ко всем этапам коммерческих переговоров, но имеющие свою специфику в применении на каждом из них не является:
- разделение проблемы на отдельные составляющие
  - пакетирование
  - выдвижение требований в последнюю минуту
  - постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов
  - √ уход
363. 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
364. Для конструктивного взаимодействия с оппонентом в ходе коммерческих переговоров рекомендуется:
- √ не принимать первым приемы вызывающие конфронтацию
  - убеждать партнера в ошибочности его позиций
  - быть пассивным
  - не выслушивать оппонента
  - перебивать оппонента
365. Для конструктивного взаимодействия с оппонентом в ходе коммерческих переговоров не рекомендуется:
- √ убеждать партнера в ошибочности его позиций
  - внимательно выслушивать оппонента
  - не убеждать партнера в ошибочности его позиций
  - не перебивать оппонента
  - не применять первым приемы, вызывающие конфронтацию
366. Способ подачи позиций, который может использоваться участниками коммерческих переговоров является:
- √ все ответы верны
  - закрытие позиции
  - подчеркивание общности в позициях
  - подчеркивание различий в позициях
  - открытие позиций
367. Что из ниже следующего не является основным правилом взаимодействия на коммерческих переговорах:
- √ сконцентрируетесь на позициях, а не на интересах
  - изучите варианты, которые могут удовлетворить обоих
  - найдите объективный критерий
  - сконцентрируйтесь на интересах, а не на позициях
  - отделите человека от проблемы
368. На этапе подготовки переговоров следует придерживаться таких рекомендаций:
- √ все ответы верны
  - учитывать особенность организационной подготовки к переговорам
  - тщательно подготовить содержательную часть
  - учитывать тактико-методические подходы и способы организации ведения переговоров
  - учитывать важность психологической подготовки к переговорам
369. Позиции партнера на коммерческих переговорах моделируют, не учитывая следующий момент:

- √ пол и возраст партнера
- тактики, к которым партнер отдает предпочтения
- интересы партнера, которые совпадают с собственными интересами
- интересы партнера, которые не совпадают с собственными интересами
- исходные установки

**370.** 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

**371.** Для повышения эффективности подготовки коммерческих переговоров возможны:

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

**372.** Содержательная сторона подготовки к коммерческим переговорам не включает

- √ определение главы делегации
- формирование общего подхода к переговорам
- формирование собственной позиции на переговорах
- определение возможных вариантов решения
- анализ проблемы и интересов участников

**373.** К организационным моментам подготовки коммерческих переговоров не относят

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

**374.** Компромисс нереален тогда, когда:

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

**375.** Обмен информацией между двумя или более людьми это:

- знание
- социально-экономический процесс
- √ коммуникационный процесс
- социально-политический процесс
- слухи

**376.** К проявлению межгруппового конфликта относится:

- неопределенность позиций сторон
- Усиление взаимопонимания
- √ столкновение между различными группами
- усиление сплоченности между группами

- усиление взаимодействия

**377.** Последовательность разработки плана личных продаж:

- √ установление целей – определение торговых представителей – разработка бюджета – определение типов торговых обязанностей – выбор метода продаж – определение заданий по продажам – реализация плана
- изучение возможностей маркетинговых коммуникаций – обоснование плана личных продаж – разработка альтернативных вариантов плана личных продаж – выбор наилучшего из альтернативных вариантов – реализация плана
- установление клиентов - определение их материальных возможностей - установление места и времени осуществления личных продаж – выделение сотрудников по этим продажам – реализация плана личных продаж – контроль исполнения – оценка результатов
- такие планы не разрабатываются
- выбор метода продаж – распределение заданий по продажам – разработка бюджета – выполнение плана – оценка результатов

**378.** Специфические цели потребительских ассоциаций охватывают также следующие уровни:

- √ промышленность
- объединения деловых кругов
- правительство
- промышленников
- сельское хозяйство

**379.** Специфические цели потребительских ассоциаций охватывают также следующие уровни:

- √ некоммерческие организации
- военных
- рабочих
- промышленников
- фермеров

**380.** Специфические цели потребительских ассоциаций охватывают также следующие уровни:

- √ оптовых и розничных продавцов
- религиозные организации
- правительственную связь
- промышленников
- купцов

**381.** Специфические цели потребительских ассоциаций охватывают также следующие уровни:

- √ производителей
- коммерческие организации
- правозащитные организации
- промышленников
- зарубежных продавцов

**382.** Последовательность процесса совершения покупки товара или услуги:

- √ осознание проблемы - поиск информации – оценка вариантов – принятие решения о покупке – покупка
- осознание потребности – накопление опыта относительно удовлетворения потребностей – удовлетворение потребности – результат
- возникновение проблемы – изучение причин проблемы – определение способов устранения проблемы – решение проблемы
- наличие денег – раздражитель – магазин – совершение покупки
- нужды- потребности – рыночные исследования – выбор рынка – покупка товара или услуги – впечатления

**383.** Конечным элементом в простой модели покупательского поведения является:

- √ ответная реакция покупателя
- покупка товара или услуги
- нейтрализация воздействия
- покупатель

- результат

**384.** Культурный фактор покупательского поведения включает следующие составляющие:

- √ культуру, субкультуру и социальные классы
- тип личности культуру и социальные классы
- семью, культуру, субкультуру
- религию, национальный менталитет, воспитание
- культуру, референтные группы и субкультуру

**385.** Процесс принятия решений о покупке товара охватывает следующие этапы:

- √ возникновение и осознание потребности, сбор информации о товаре, выбор и приобретение товара, оценка после покупки
- возникновение и осознание потребности, сбор информации о товаре, организация рекламной кампании, выбор и приобретение товара, оценка после покупки
- возникновение и осознание потребности, сбор информации о товаре, организация рекламной кампании, приобретение товара
- подготовка эскизов и чертежей товара, сбор информации о товаре, выбор и приобретение товара, оценка после покупки
- возникновение и осознание потребности, сбор информации о товаре, выбор товара, проведение пробных продаж, оценка после покупки

**386.** Основные типы деловых закупок, это:

- √ повторная закупка без изменений, повторная закупка с изменениями, закупки для решения новых задач
- повторная закупка без изменений, закупки для решения производственных проблем, повторная закупка с изменениями
- повторная закупка без изменений, повторная закупка с изменениями, личные закупки
- закупки для решения новых задач, повторяющиеся закупки
- закупки без изменений, закупки для решения производственных проблем

**387.** Эти социальные факторы оказывают существенное влияние на покупательское поведение:

- √ референтные группы; семья; социальные роли и статусы
- традиции
- национальный менталитет
- общественное положение
- образ жизни

**388.** К стратегиям изменения установки нельзя отнести стратегии:

- √ Изменения покупательских привычек
- Изменения значимости атрибутов
- Привлечение внимания к незамеченным свойствам
- Изменения убеждений относительно бренда
- Изменение товара

**389.** В расширенной модели покупательского поведения прочие раздражители включают в себя:

- √ экономический, научно-технический, политический и культурный факторы и т.д.
- инфраструктуру рынка, социальные классы, политико-правовой фактор
- уровень развития информатики
- конкуренцию, спрос, возможности, рынки
- состояние образования и здравоохранения

**390.** В расширенной модели покупательского поведения прочие раздражители включают в себя также:

- √ политический фактор
- возможности
- инфраструктуру рынка
- спрос фактор
- конкуренцию

391. В расширенной модели покупательского поведения в состав прочих раздражителей включают также:
- √ научно-технические факторы
  - политико-правовой фактор
  - инфраструктуру рынка
  - социальные классы
  - конкуренцию
392. В расширенной модели покупательского поведения в состав прочих раздражителей входит:
- √ экономический фактор
  - социология труда
  - инфраструктура рынка
  - политико-правовой
  - наличие эмоционального порыва
393. В процессе принятия решений о покупке товара учитываются эти критерии: (Сәкі:
- √ характер процесса принятия решения и вовлечённость потребителя
  - вовлечённость потребителя и доля рынка
  - характер процесса принятия решения и привлекательность рынка
  - привлекательность рынка и состояние предприятия
  - рост и доля рынка
394. Модель покупательского поведения основывается на:
- √ стимулы (раздражители) - реакция
  - спрос - реакция
  - покупательские возможности - реакция
  - потребность- реакция
  - образ жизни- реакция
395. Если покупатель считает покупку несущественной и постоянно выбирает одну и ту же марку товара, без какой-либо обработки информации и оценки марок, то это:
- √ инерция
  - консерватор
  - приверженность марке
  - диссонанс
  - сложный процесс принятия решения
396. Психологические факторы, влияющие на поведение потребителей, включают:
- √ мотивацию, восприятие, усвоение, убеждение и отношение
  - восприятие, усвоение, убеждение и отношение
  - роли и статусы, мотивацию, восприятие, убеждение
  - референтные группы, мотивацию, восприятие, усвоение
  - мотивацию, восприятие, усвоение, тип личности
397. Какая из указанных ниже групп потребителей сразу же приобретает товар, вышедший на рынок, является более склонной к новшествам и риску:
- √ суперноваторы
  - приверженцы марке
  - принадлежащие к высокой социальной группе
  - модники
  - консерваторы
398. Личностные факторы, влияющие на поведение потребителей, включают:

- референтные группы, работу, экономические условия, тип личности, уровень доходов
- роли и статусы, образ жизни, семья, тип личности
- ✓ возраст и этап жизненного цикла семьи, работу, экономические условия, тип личности, стиль жизни
- образ жизни, семья, тип личности
- уровень доходов, возраст и этап жизненного цикла семьи, работу

**399.** Факторы культурного порядка :

- ✓ культура
- референтные группы
- роли и статусы
- семейное положение
- образ жизни

**400.** Уровни реакции покупателя можно классифицировать по следующим категориям:

- ✓ познавательная реакция, эмоциональная реакция, поведенческая реакция
- познавательная реакция, когнитивная реакция, эмоциональная реакция
- познавательная реакция, поведенческая реакция
- познавательная реакция, когнитивная реакция, аффективная реакция
- когнитивная реакция, эмоциональная реакция, аффективная реакция

**401.** К культурным факторам не относятся:

- Культура
- Социальное положение; Культура
- ✓ Семья
- Субкультура
- Социальное положение

**402.** Укажите основные показатели, характеризующие трудовые ресурсы предприятия:

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

**403.** Товарный отчет представляет собой?

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

**404.** Что предлагает свободный профессиональный представитель

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

**405.** Что из нижеперечисленного не является причиной конфликта интересов?

- психологическая несовместимость
- неправильная оценка труда персонала
- отсутствие четкого распределения прав и обязанностей персонала
- серьезные недостатки работы управленческих структур организации

✓ уважение свободы других и терпимость к недостаткам

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

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

407. Какую функцию не выполняет деловая беседа?

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

408. Что не является методом урегулирования конфликта:

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

409. Что не является недостатком культурной торговли?

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

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

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

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

- рекламация
- договор
- ✓ претензия
- иск
- заявление

412. Если рекламация не может быть урегулирована соглашением сторон, то:

- дается обратная претензия
- К недействительным сделкам относятся сделки
- ✓ дело передается в арбитраж
- вопрос рассматривается заново
- выявляются возможности поставки интересующего покупателя товара

- 413.** Какие работы предполагает выполнение функции администрирования?
- определение целей и задач коммуникационной и рекламной политики, оценка их достижения, разработка планов проведения рекламных мероприятий;
  - выбор внешних партнеров, обсуждение условий и подготовка контракта с агентством и т.д.;
  - ✓ руководство и контроль за деятельностью, укомплектование штата, распределение обязанностей и т.д.;
  - разрабатывать проект рекламного бюджета, оценивать проекты решений, варианты рекламной
  - координацию работы рекламного подразделения в рамках маркетинговой службы фирмы, а также с отделами, занимающимися производством, финансированием, кадровой службой и т.д.;
- 414.** Документ, составляемый при обнаружении количественных расхождений между фактическими и документальными данными при приемке товарных партий от органов железнодорожного транспорта с обязательным присутствием представителей последних, называется
- контракт
  - договор
  - иск
  - пакт
  - ✓ коммерческий акт
- 415.** Коммерческий документ, в котором покупатель подробно указывает все необходимые условия для изготовления или подготовки заказываемого товара, услуги, все существенные элементы, необходимые для изучения торговой сделки, называется:
- справка
  - договор
  - ✓ заказ
  - заявка
  - контракт
- 416.** Коммерческая деятельность, связанная с куплей-продажей товаров, имеющих материально-вещественную форму, с возмещением стоимости этих товаров в согласованной контрагентами валюте, называется:
- посредничество
  - торговая акция
  - ✓ сделка купли-продажи
  - купля-продажа
  - консигнационная торговля
- 417.** Вводная часть контракта, в которой указываются номер, место и дата подписания контракта, определяются стороны (организации, фирмы) от имени которых заключаются договор, называется:
- началом
  - ✓ преамбулой
  - прелюдией
  - введением
  - прологом
- 418.** Когда товар поставлен с нарушением ассортимента, предусмотренного в контракте, то предприятие-покупатель имеет право:
- отказаться от всего товара
  - потребовать возмещения убытков
  - потребовать вывезти товар за счет поставщика
  - ✓ все ответы верны
  - потребовать замены части товара
- 419.** Претензия при поставке товара ненадлежащего качества не может быть оформлена без:
- рекомендаций способов устранения дефектов
  - оговаривания требований выплаты неустойки
  - оговаривания требований о возмещении затрат и убытков

- обоснования версии предприятия-покупателя о причине обнаруженных дефектов
  - ✓ обязательного приложения акта о приемке
420. Если поставщик отгрузил предприятию-покупателю некачественный товар, несоответствующий условиям контракта, то покупатель имеет право предъявить поставщику претензию, в которой потребовать:
- вывезти товар за счет поставщика
  - ✓ все ответы верны
  - заменить товар за счет поставщика
  - отремонтировать товар за счет поставщика
  - уценить товар
421. Если предварительно оплачиваемая продукция недопоставлена в установленные сроки, то предприятие-покупатель имеет право:
- направить претензию на возмещение убытков
  - ✓ все ответы верны
  - потребовать возврата выплаченных средств
  - направить поставщику претензию с требованием ускорения поставки товара
  - направить претензию о выплате штрафов
422. Разовое комиссионное поручение импортера одной страны комиссионеру другой страны на покупку определённой разовой партии товара, называется:
- ✓ индент
  - комитент
  - контракт
  - патент
  - тендер
423. Сделка, для совершения которой в соответствии с законом, иными правовыми актами или соглашением сторон, необходимо и достаточно выражение воли одной стороны, называется:
- односторонней
  - ✓ односторонней
  - двусторонней
  - многосторонней
  - мнимой
424. Договор, в соответствии с которым стороны обязуется в будущем заключить договор о передаче имущества, выполнении работ или оказании услуг, называется:
- ✓ предварительным
  - безвозмездным
  - реальным
  - консенсуальным
  - возмездным
425. К сделкам купли-продажи, классифицированных по временному признаку, не относятся:
- ✓ бартерные сделки
  - краткосрочные сделки
  - бессрочные сделки
  - сделка с немедленной поставкой
  - долгосрочные сделки
426. 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 поставки
  - договор франшизы

- лизинговый договор
- договор купли-продажи
- коносамент

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

428. 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

429. Сделка, совершенная с целью прикрытия другой сделки называется:

- ✓ притворной
- односторонней
- двусторонней
- публичной
- притворной

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

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

431. Условия поставки продукции не включают в себя:

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

432. 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

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

- ✓ коносамент
- лицензия

- франшиза
- патент
- контракт

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

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

435. Лицо, дающее акцепт называется

- ✓ акцептантом
- референтом
- адресатом
- агентом
- оферентом

436. Лицо, направляющее оферту называется:

- контрагентом
- акцептантом
- референтом
- адресатом
- ✓ оферентом

437. К показателям когнитивной сферы внутриличностного конфликта не относится:

- ✓ негативный эмоциональный фон общения.
- снижение самооценки
- осознание своего состояния как психологического тупика задержка принятия решения
- сомнение в истинности мотивов и принципов, которыми субъект ранее руководствовался
- противоречивость «образа Я»

438. Должностное лицо, отвечающее за урегулирование разногласий между различными сторонами внутри компании, если эти стороны не могут самостоятельно решить возникающие проблемы, называется:

- ✓ омбудсмен
- судья
- посредник
- миротворец
- арбитр

439. Внутриличностные конфликты, которые усугубляют раздвоение личности, перерастают в жизненные кризисы или ведут к развитию невротических реакций, называются:

- ✓ деструктивными
- оптимальными
- импортными
- рациональными
- конструктивными

440. Особая внутренняя деятельность, внутренняя работа, с помощью которой, человеку удается перенести те или иные жизненные события, восстановить утраченное душевное равновесие, справиться с критической ситуацией, это есть:

- ✓ переживание
- напряжение
- стресс

- беспокойство
- борьба

441. Что из ниже перечисленного не является личностным условием возникновения внутриличностного конфликта:

- √ невозможность удовлетворения каких-либо глубоких и активных мотивов и отношений личности
- сложной и развитой иерархии потребностей и мотивов
- высокого уровня развития чувств и ценностей
- способности индивида к самоанализу и саморефлексии
- сложного внутреннего мира и актуализации этой сложности

442. Острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения, это есть:

- √ внутриличностный конфликт
- межгрупповые конфликт
- организационные конфликт
- нравственный конфликт
- межличностные конфликт

443. Преодоление внутриличностного конфликта зависит от:

- √ все ответы верны
- развитость волевых качеств
- темперамента
- половозрастные особенности личности
- глубинных мировоззренческих установок личности

444. Что из ниже перечисленного не относится к типам переживания

- √ когнитивное
- реалистическое
- ценностное
- творческое
- гедоническое

445. Что из ниже перечисленного не является видом внутриличностного конфликта:

- √ рациональный конфликт
- нравственный конфликт
- конфликт нереализованного желания
- ролевой конфликт
- мотивационный конфликт

446. Сколько видов внутриличностного конфликта существуют

- √ 6.0
- 3.0
- 10.0
- 5.0
- 4.0

447. К показателям внутриличностного конфликта не относится

- √ производственная сфера
- эмоциональная сфера
- поведенческая сфера
- интегральные показатели
- когнитивная сфера

448. Система отношений различных социальных субъектов, которая ориентирована на достижение общенациональных интересов при учете групповых и корпоративных интересов, это есть:
- √ социальное партнерство
  - деловое общение
  - деловое сотрудничество
  - социальная устойчивость
  - деловое партнерство
449. В каких из нижеуказанных единицах измеряется производительность труда торговых работников?
- натуральных
  - √ стоимостных
  - удельных
  - относительных
  - абсолютных
450. Выигрыш, наследство, дар можно ли отнести к индивидуальным доходам работников?
- во многих случаях нельзя
  - √ можно
  - нет, нельзя
  - в зависимости от выигрыша
  - зависит от того, кем оставлено наследство
451. производительные силы общества не влияют на уровень заработной платы? Доходы по займам можно ли отнести к индивидуальным доходам работников?
- если речь идет о коммерческих структурах можно
  - √ можно
  - зависит от того, какая организация выпускает займы
  - нет, нельзя
  - в зависимости от того, какие займы выпускаются
452. Уровень заработной платы зависит ли от степени развития производительных сил общества?
- зависит от того, какая организация выпускает займы
  - √ зависит
  - зависит в частном секторе
  - нет, не зависит
  - зависит от отрасли экономики
453. Заработная плата - это:
- √ цена труда, выплачиваемая работнику за пользование его трудом
  - сумма выплат работнику за его труд
  - вознаграждение за трудовую деятельность
  - величина основных источников доходов населения
  - источник дохода работников в государственном секторе
454. Назовите основные виды заработной платы:
- средняя заработная плата, выплачиваемая работникам торговых предприятий
  - √ номинальная и реальная
  - реальная, выплачиваемая ежемесячно
  - заработная плата по совместительству
  - заработная плата по основному месту работы
455. Заработную плату по совместительству можно ли отнести к индивидуальным доходам работников торговли?

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

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

457. 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

458. Договор купли-продажи будет считаться международным, если

- √ он заключен между субъектами одной и разной государственной принадлежности, находящимися на территории разных стран
- он заключен между разными государствами
- он заключен между субъектами государственной принадлежности
- он заключен между субъектами государственной, находящимися на территории разных стран
- он заключен между субъектами разной государственной принадлежности, находящимися на одной территории

459. Что такое производственный франчайзинг

- √ Фирма выступает под торговой маркой франчайзера и реализует его продукцию и услуги
- Франчайзинг в этом случае поставляет франчайзи товары или услуги для их реализации клиентам
- Применяется к товарам, изготовителем которых является сам франчайзер
- Контракт, по которому одно лицо право на использование этой системой
- Система отношений по организации промышленного использования в предпринимательской деятельности

460. Что означает «Франчайзинг»

- Здесь основным предметом франшизного соглашения является передача технологии и лицензии на ее использования
- Фирма выступает под торговой маркой франчайзера и реализует его продукцию и услуги
- √ Эта система отношений по организации промышленного использования в предпринимательской деятельности
- Контракт, по которому одно лицо предоставляет другому лицу право на использование системы за определенное вознаграждение и на определенных условиях
- Изготовителем товаров является сам франчайзер

461. Перечислить основные виды франчайзинга

- √ Товарный, деловой, производственный
- Товарный, производственный
- Товарный, деловой
- Товарный
- Деловой, производственный

462. Что входит в состав франчайзинга?

- √ товар, производство, деловитость
- услуги, связанные с получением образования

- косметические и медицинские услуги
- автомобиль, розничная торговля, здравоохранение
- отдых и развлечение

**463.** Что входит в расходы франчайзинга

- Плата за франчайзинг; реализация товаров; плата за аренду; оплата франчайзи за предоставленных ему услуг
- Выплаты франчайзи; реализация товаров; плата за аренду; оплата франчайзи за предоставленных ему услуг
- √ Плата за франчайзинг; выплаты франчайзи; реализация товаров; плата за аренду; оплата франчайзи за предоставленных ему услуг
- Плата за франчайзинг, выплаты франчайзи; реализация товаров; плата за аренду
- Плата за франчайзинг; выплат франчайзи; реализация товаров; оплата франчайзи за предоставленных ему услуг

**464.** Что является источником дохода франчайзинга

- Доход от торговых точек, принадлежащих компании; наценка на первую поставку материалов, сырья; наценка на текущие поставки товаров
- √ Все вышеуказанные варианты верны
- Плата за оказываемые управленческие услуги в форме процента от процента от продаж франчайзи, или процента от прибыли
- Доход от торговых точек, принадлежащих компании, доход от лизинга оборудования, транспортных средств, проценты за кредиты
- Вступительный взнос; премия за подбор помещений; доход от арендных платежей;

**465.** Что такое возвратный лизинг

- Внутренний лизинг, международный лизинг
- √ При котором продавец (поставщик) предмета лизинга одновременно выступает и как лизингополучатель
- Лизингодатель обязуется приобрести в собственность имущество и передать лизингополучателю в качестве предмета лизинга
- Вид лизинга при котором лизингодатель закупает на свой страх и риск имущество и передает его лизингополучателю в качестве предмета лизинга
- Долгосрочный лизинг, среднесрочный лизинг, краткосрочный лизинг

**466.** Что такое финансовый лизинг

- √ Лизингодатель обязуется приобрести в собственность имущество и передать лизингополучателю данное имущество в качестве предмета лизинга за определенную плату
- При котором продавец (поставщик) предмета лизинга одновременно выступает и как лизингополучатель
- Долгосрочный лизинг, среднесрочный лизинг, краткосрочный лизинг
- Внутренний лизинг, международный лизинг
- Вид лизинга при котором лизингодатель закупает на свой страх и риск имущество и передает его лизингополучателю в качестве предмета лизинга

**467.** Что такое оперативный лизинг

- √ Вид лизинга при котором лизингодатель закупает на свой страх и риск имущество и передает его лизингополучателю в качестве предмета лизинга
- Долгосрочный лизинг, среднесрочный лизинг, краткосрочный лизинг
- Внутренний лизинг, международный лизинг
- Лизингодатель обязуется приобрести в собственность имущество и передать лизингополучателю данное имущество в качестве предмета лизинга
- При котором продавец (поставщик) предмета лизинга одновременно выступает и как лизингополучатель

**468.** Факторинг как форма комиссионных сделок и операций включает в себе:

- Услуга, связанная с получением денег за продажу в кредит
- Ограничивают выполнением отдельных операции
- √ Все вышеуказанные варианты верны
- Финансовая операция по переуступке прав и взыскание долгов
- Коммерческие операции по доверенности

**469.** Сущность факторинга

- ✓ Покупка требований по товарным поставкам факторинг-фирмой
- Вид лизинга при котором лизингодатель закупает на свой страх и риск имущество
- При котором продавец (поставщик) предмета лизинга одновременно выступает и как лизингополучатель
- Лизинг при котором лизингодатель обязуется приобрести в собственность имущество в качестве предмета лизинга
- Вид инвестиционной деятельности по приобретению имущества и передаче его на основании договора лизинга

470. Что такое факторинг-фирма

- ✓ Факторинг-фирма, предоставляет около 80% суммы долга до наступления срока платежа, финансирует вас
- Вид лизинга при котором лизингодатель закупает на свой страх и риск имущество и передает его лизингополучателю
- При котором продавец или поставщик предмета лизинга одновременно выступает и как лизингополучатель
- Вид инвестиционной деятельности по приобретению имущества и передаче его на основании договора лизинга
- Покупка требований по товарным поставкам факторинг-фирмой

471. Типы лизинга в зависимости от срока

- ✓ Долгосрочный, среднесрочный, краткосрочный
- Долгосрочный, среднесрочный, краткосрочный, оперативный, возвратный
- Долгосрочный лизинг, оперативный, возвратный лизинг
- Международный лизинг
- Внутренний лизинг, международный лизинг

472. Основные формы лизинга

- Долгосрочный, среднесрочный, краткосрочный, оперативный
- ✓ Внутренний лизинг, международный лизинг
- Долгосрочный лизинг, среднесрочный лизинг, краткосрочный лизинг
- Долгосрочный лизинг, среднесрочный лизинг, краткосрочный лизинг, оперативный, возвратный
- Долгосрочный, среднесрочный, краткосрочный, оперативный, возвратный

473. Основные положения договора лизинга

- ✓ Все вышеуказанные варианты верны
- Точное описание предмета лизинга; объем передаваемых прав собственности ;
- Точное описание предмета лизинга; объем передаваемых прав собственности ; порядок расчетов
- Перечень дополнительных услуг, предоставляемых лизингодателем на основании договора комплексного лизинга ;
- Срок действия договора лизинга; порядок содержания и ремонта предмета лизинга;

474. Основные подгруппы франшизинга

- ✓ Франшиза-рабочее место, франшиза-предприятия, инвестиционная франшиза
- Инвестиционная франшиза
- Франшиза-предприятие, инвестиционная франшиза
- Рабочая франшиза, инвестиционная франшиза
- Рабочая франшиза, франшиза-предприятие

475. Фирмы в обязанности, которых входит функция свести конкурентов, называются:

- брокерскими фирмами.
- свободными фирмами.
- ✓ агентскими фирмами;
- дистрибьюторскими фирмами
- комиссионными фирмами

476. Термин «оффшорные зоны» означает:

- ✓ это часть экономического пространства, где имеется система льгот.
- зоны с пониженным налогообложением;
- зона коммерческой секретности;
- это часть национального экономического пространства

- свободные экономические зоны;

**477.** Сфера международных товарно-денежных отношений между продавцами и покупателями определяется как

- √ внешняя торговля;
- факторингом
- международная торговая сделка.
- инжиниринг;
- лизинг;

**478.** Существует несколько видов «оффшорных зон», основными из которых являются:

- квазиоффшоры;
- √ зоны с пониженным налогообложением;
- свободные экономические зоны;
- налоговые гавани.
- классические оффшоры

**479.** Стороны, участвующие в лизинговой сделке

- Лизингодатель и лизингополучатель
- √ Лизингодатель, лизингополучатель и продавец
- Лизингодатель, посредник, лизингополучатель, продавец, поставщик
- Лизингодатель
- Лизингодатель, лизингополучатель, продавец, поставщик

**480.** Сторонами по договору лизинга называются

- √ арендатор и арендодатель;
- заказчик и покупатель;
- продавец и арендатор;
- заказчик и консультант
- продавец и покупатель

**481.** Среднесрочная аренда на срок от 1 до 2-3 лет называется:

- √ хайрингом;
- рейтингом;
- факторингом
- инжинирингом.
- лизингом;

**482.** Правовой статус оффшорной компании определяется:

- √ наличием не резидентского статуса оффшорной компании
- специализирующихся на формировании корпорациями;
- полноправным субъектом хозяйственных и деловых отношений;
- оказанием услуг национальным компаниям, специализирующихся на формировании корпорациями;
- непосредственным контактом с банками;

**483.** Оффшорные фирмы в международной практике выполняют следующие функции:

- правовые;
- финансовые
- √ банковские.
- рискованные;
- валютные;

**484.** Оффшорные зоны имеют специфические особенности, которые заключаются в:

- валютном контроле;
- легкой доступностью к зарубежной банковской системе.
- ✓ все вышеуказанные ответы верны
- налогообложении;
- финансовой секретности;

**485.** Оффшорные зоны – часть экономического пространства, где имеется система льгот:

- для стран имеющих благоприятный валютный режим.
- для фирм , создающей компанию в оффшорной зоне;
- ✓ фирм – нерезидентов
- для фирм – резидентов;
- для любой страны, создающей компанию в оффшорной зоне;

**486.** Когда принят закон Азербайджанской Республики «О лизинге»

- ✓ 1994.0
- 2002.0
- 2000.0
- 1998.0
- 1996.0

**487.** Что входит в состав основных форм лизинга?

- ✓ Рентинг, чертер, хайринг, лизинг
- Рентинг, лизинг
- Лизинг, чертер
- Чертер и хайринг
- Лизинг и хайринг

**488.** Товарный франчайзинг и его отличие от оптовой торговли

- Фирма выступает под торговой маркой франчайзера и передает технологии и лицензии
- Применяется к товарам, изготовителем которых является сам франчайзер
- ✓ Применяется к товарам , изготовителем которых является сам под торговой маркой франчайзера
- Основным предметом франшизного соглашения является передача технологии и лицензии на ее использования
- Фирма выступает под торговой маркой франчайзера и реализует его продукцию и услуги

**489.** Что входит в число основных финансовых документов коммерческого предприятия

- ✓ Баланс и счет прибылей и убытков
- Счет убытков и прибылей
- Баланс и счет убытков
- Баланс и счет прибылей
- Баланс

**490.** Что такое деловой франчайзинг

- ✓ Основным предметом франшизного соглашения является передача технологии и лицензии на ее использования
- Система отношений по организации промышленного использования в предпринимательской деятельности
- Франшиза- рабочее место, франшиза-предприятие, инвестиционная франшиза
- Фирма выступает под торговой маркой франчайзера и реализует его продукцию и услуги
- Контракт, по которому одно лицо предоставляет другому лицу право на использование этой системой

**491.** Что означает термин «франшиза»

- Здесь основным предметом франшизного соглашения является передача технологии и лицензии на ее использования
- Фирма выступает под торговой маркой франчайзера и реализует его продукцию и услуги
- ✓ Контракт, по которому одно лицо предоставляет другому лицу право на использование этой системы за определенное вознаграждение на определенных условиях

- Система отношений по организации промышленного использования в предпринимательской деятельности
- Изготовителем товара является сам франчайзер

**492.** Что такое экспорт

- ✓ Товар, перемещаемый через таможенную границу и вывозимый с территории государства
- Товары, ввозимые на таможенную территорию государства, произведенные за рубежом ; товар, перемещаемый через таможенную границу
- Система безналичных расчетов , основанная на зачете взаимных требований
- Сделка, предусматривающая обмен определенного количества товара
- Товары, ввозимые на таможенную территорию государства

**493.** Что такое импорт

- ✓ Товары, ввозимые на таможенную территорию государства, произведенные за рубежом
- Товар, перемещаемый через таможенную границу ; сделка, предусматривающая обмен определенного количества товара на обусловленное количество другого товара
- Система безналичных расчетов, основанная на зачете взаимных требований и обязательств
- Сделка, предусматривающая обмен определенного количества товара на обусловленное количество другого товара
- Товар, перемещаемый через таможенную границу и вывозимый с территории государства

**494.** Что из указанных ниже относится к методам выхода на международные рынки:

- организация торговых домов, ярмарок и выставок
- создание международного маркетингового отдела
- ✓ экспортная, совместная предпринимательская деятельность и вложение прямых инвестиций в зарубежных странах
- адаптация товаров к потребностям международных рынков
- модификация как товаров, так и коммуникационной системы

**495.** С каким экономическим показателем страны связана финансовая деятельность торговой фирмы?

- Оптимизация прибыли
- Объем валового внутреннего продукта
- ✓ Денежное обращение
- Макроэкономические показатели
- Структура товарооборота

**496.** Прямое инвестирование - это:

- подрядное производство
- управление по контракту
- ✓ строительство собственного завода в зарубежных странах
- совместное владение предприятием
- лицензирование

**497.** Основные понятия экспортно-импортных операций

- ✓ Торговля одной страны с другими странами, состоящая из ввоза и вывоза товаров
- Максимальный объем товара, который разрешен для импорта в течении определенного времени
- Порядок вывоза и ввоза товаров
- Налог, взимаемый при пересечении товаром таможенной границы, оказывает влияние на объем и структуру внешнеторгового оборота
- Перечень таможенных пошлин, которыми облагаются товары при импорте в данную страну и экспорте из нее

**498.** На каких принципах строится таможенное право

- ✓ Все вышеуказанные варианты верны
- Принцип уважения прав и основных свобод человека; принцип законности
- Принцип уважения прав и основных свобод человека; Принцип научности
- Принцип законности; принцип примата международно-правовых норм

- Принцип гуманности; Принцип научности

**499.** Косвенный экспорт - это:

- √ экспорт, осуществляемый независимыми международными маркетинговыми посредниками
- экспорт, независимо осуществляемый самим предприятием
- операции, проводимые на тендерах
- операции, проводимые на биржах, ярмарках и выставках
- экспорт, осуществляемый оптовыми предприятиями страны

**500.** Прямой экспорт - это:

- √ экспорт, независимо осуществляемый самим предприятием
- экспорт, осуществляемый оптовыми предприятиями страны
- операции, проводимые на биржах, ярмарках и выставках
- операции, проводимые на тендерах
- экспорт, осуществляемый независимыми международными маркетинговыми посредниками