

**AAA\_3723#02#Y16#01EDUMAN testinin sualları****Fənn : 3723 Kommersiya danışıqları və yazışmalar**

1 Замещение цели на коммерческих переговорах называется:

- компенсация
- сублимация
- проекция
- комплектация
- ассимиляция

2 Оптимальными днями для ведения коммерческих переговоров являются:

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

3 При общении через переводчика важно соблюдать следующее правило:

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

4 На переговоры следует идти:

- эмоциональным
- психологически подготовленным
- обиженным
- возбужденным
- напряженным

5 Налаживание новых связей и отношений относится к следующей функции коммерческих переговоров:

- контрольной
- коммуникативной
- информационной
- компромиссной
- регуляционной

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

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

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

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

8 Критерием формирования делегации для ведения коммерческих переговоров не является:

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

9 При подготовке к сложным переговорам необходимо выяснить следующее:

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

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

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

11 Организация деловых переговоров предполагает:

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

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

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

13 К организационным моментам подготовки коммерческих переговоров не относят:

- согласование заинтересованными организациями касающихся их вопросов
- определение концепции переговоров
- формирование делегации

- определение места и времени встречи
- определение повестки для каждого заседания

14 На этапе подготовки переговоров следует придерживаться таких рекомендаций:

- учитывать тактико-методические подходы и способы организации ведения переговоров
- все ответы верны
- учитывать важность психологической подготовки к переговорам
- учитывать особенность организационной подготовки к переговорам
- тщательно подготовить содержательную часть

15 Для повышения эффективности подготовки коммерческих переговоров возможны:

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

16 К механизму переговорного процесса не относится:

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

17 К функции коммерческих переговоров не относится:

- контрольная
- иррациональная
- информационная
- коммуникативная
- регулятивная

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

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

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

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

20 Условием эффективного проведения коммерческих переговоров не является:

- достаточность полномочий в принятии решений и наличие права на ведение переговоров

- полное недоверие сторон друг другу
- наличие интересов к предмету переговоров
- компетентность, необходимые знания сторон в отношении предмета переговоров
- максимальный учет субъективных и объективных интересов другой стороны

21 Определите правильную схему хода переговоров:

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

22 4-х шаговый метод достижения соглашения на переговорах включает следующее правило:

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

23 Определить правильную последовательность этапов подачи позиции на коммерческих переговорах:

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

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

- распоряжения
- резолюция
- решение
- рекомендация
- рекламация

25 Идеальное рекомендательное письмо состоит:

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

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

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

27 Название документа, который пишется с большой буквой:

- Кодекс Азербайджанской Республики
- все ответы верны
- Конституция Азербайджанской Республики
- Декларация прав и свобод человека и гражданина
- Закон Азербайджанской Республики

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

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

29 Какого специального приема аргументации не существует?

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

30 Что не является ошибкой при ведении переговоров:

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

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

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

32 К монологическим видам общения относится:

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

33 К этапам делового общения не относится:

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

34 Деловая беседа выполняет следующую функцию:

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

35 Основным этапом деловой беседы является:

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

36 Что является приемом начала беседы:

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

37 На первой фазе деловой беседы необходимо:

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

38 Механизм проведения коммерческих переговоров включает:

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

39 Разнотипный наклон почерка говорит о человеке:

- мнительном
- чувствительном
- сдержанном
- исполнительном
- упрямом

40 Состояние, основанное на воспоминаниях об успешно выполненной работе

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

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

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

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

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

43 К негативным приемам партнера по коммерческим переговорам относят:

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

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

- салями
- отмалчивание
- уход
- затяжка
- выжидание

45 Расстановка ложных собственных позиций относятся к приемам:

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

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

- салями

- пакетирование
- уход
- затяжка
- выжидание

47 В обязательства перед клиентами не входит:

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

48 В обязательства клиентов входит:

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

49 Какой принцип речевого воздействия используется в деловой риторике:

- интенсивность
- амбициозность
- ассоциативность
- доступность
- экспрессивность

50 К типичной ошибке слушания относится:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

55 На какой фазе деловой беседы формируется предварительное мнение, занимается определённая позиция по данной проблеме:

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

56 Третья фаза деловой беседы –это:

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

57 Вторая фаза деловой беседы -это:

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

58 Один из этапов фазы передачи информации – это:

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

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

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

- начало беседы

60 Подготовка к деловой беседе включает:

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

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

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

62 Какие жесты свидетельствуют о неискренности?

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

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

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

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

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

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

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

66 Тактика общения с настойчивым и недовольным клиентом не предполагает:

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

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

- решение проблемы
- компромисс
- принуждение
- сглаживание
- уклонение

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

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

69 Слово «коммуникация» в переводе с латыни означает:

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

70 Установление сходства одного человека с другим:

- симпатия
- идентификация
- эмпатия
- стереотипизация
- рефлексия

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

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

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

- приём выдвижения требований в последнюю минуту
- все ответы верны

- приём «ухода или отклонения от борьбы»
- приём затягивания
- приём завышения требований

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- суждения на основе подтасованных фактов
- точно установленные и взаимосвязанные факты и суждения
- домыслы, догадки, предположения, измышления

- потерявшие силу решения
- ложные заявления и показания

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

- гарантийное письмо
- оферта
- запрос
- заявка
- рекламация

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

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

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

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

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

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

83 Для оплаты купленного на аукционе товара бухгалтер выписывает:

- каталогам
- товарный чек
- вексель
- заявку
- ведомость

84 На основании договора лизинга лизингополучатель обязан:

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

- передавать предмет лизинга вместе со всеми принадлежностями и документацией

85 К обязательным договорам относится:

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

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

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

87 По договору лизинга лизингополучатель обязуется:

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

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

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

89 Основным принципом, которым должна следовать деловая беседа является:

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

90 Какой принцип не следует применять при ведении деловой беседы:

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

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

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

92 Основными проблемами правовой психологии являются

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

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

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

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

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

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

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

96 Более официальный характер носит обычно:

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

97 Какую одежду следует носить на официальных приемах?

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

- повседневную одежду

98 Кто выделил 6 основных принципов делового общения?

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

99 Кто сформулировал принципы и правила успешной организации времени?

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

100 Что понимается под этикетом?

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

101 Оптовый продавец обязан

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

102 В зависимости от способа проведения торги различают

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

103 Шансы на успешный исход деловой встречи упадут, если:

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

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

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

- проявление уважения к личности собеседника
- собственный достойный внешний вид

105 Что не характерно для жесткого подхода ведения деловых переговоров:

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

106 Какой из методов ведения деловых переговоров наиболее эффективный:

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

107 Произнесение вслух имени партнера относится к приему:

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

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

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

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

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

110 Правило, которое поможет вам убедить собеседника:

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

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

- симпатия
- эмпатия

- рефлексия
- идентификация
- стереотипизация

112 Что не характерно для французского стиля ведения коммерческих переговоров:

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

113 Что не характерно для китайского стиля ведения коммерческих переговоров:

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

114 Что не характерно для японского стиля ведения коммерческих переговоров:

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

115 Что не характерно для американского стиля ведения коммерческих переговоров:

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

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

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

117 Техника оформления внешнеторговых операций включает:

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

118 При декларировании товаров и транспортных средств декларант обязан:

- уплатить таможенные платежи

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

119 Что характеризует французский стиль ведения переговоров:

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

120 Что характеризует китайский стиль ведения переговоров:

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

121 Что характеризует японский стиль ведения коммерческих переговоров:

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

122 Американский стиль ведения коммерческих переговоров предполагает:

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

123 Что не характерно для арабского стиля ведения переговоров:

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

124 Что не характерно для южнокорейского стиля ведения переговоров:

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

125 Что не характерно для российского стиля ведения переговоров:

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

126 Невербальные средства общения нужны для того, чтобы:

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

127 В основе успешного ведения телефонных разговоров не лежит:

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

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

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

129 К особым возможностям телефона не относится:

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

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

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

131 Что из ниже перечисленного не характеризует коммуникационную систему:

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

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

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

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

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

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

- посредничество
- арбитраж
- переговоры
- судебный процесс
- компромисс

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

- межличностные
- формальные
- неформальные
- вертикальные
- горизонтальные

136 Канал распространения слухов относится к следующему виду коммуникаций:

- межличностные
- неформальные
- формальные
- вертикальные
- горизонтальные

137 Устное общение людей относится к следующему виду коммуникации:

- неформальные
- межличностные
- горизонтальные
- вертикальные
- формальные

138 Причинами плохой коммуникации могут быть:

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

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

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

140 На восприятие человека во многом оказывают влияние:

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

141 Первым шагом в общении является:

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

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

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

143 Стиль общения, позволяющий обоим участникам общения чувствовать себя личностью

- нейтральный
- демократический
- либеральный
- индивидуальный
- авторитарный

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

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

145 К визуальным средствам общения не относится:

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

146 К акустическим средствам общения не относят:

- пауза
- выражение глаз
- интонация
- смех
- кашель

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

- коммерциализация
- коммуникация
- конфронтация
- консолидация
- концессия

148 Главное требование культуры общения по телефону это:

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

149 Прежде чем позвонить кому-либо, необходимо помнить:

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

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

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

151 Проводя деловую беседу по телефону, не следует:

- следить за произношением своих слов
- прерывать речь собеседника
- говорить ровно

- сдерживать свои эмоции
- говорить кратко и ясно

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

- интонации
- внешность
- голос
- тон
- тембр

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

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

154 Профессионализм делового общения по телефону заключается:

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

155 Профессиональное время для снятия трубки:

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

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

- надменность
- доброжелательность
- агрессию
- наигранность
- равнодушие

157 По принятому стандарту автомат должен поднимать трубку, после:

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

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

- компетентность

- коммуникабельность
- респектабельность
- темпераментность
- доброжелательность

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

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

160 Основной причиной плохой коммуникации является:

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

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

- выражение лица
- денотация
- коннотация
- аннотация
- интонация

162 Каким средствам коммуникации относится текесика

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

163 В коммуникации может быть достигнута следующая цель:

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

164 Невербальная коммуникация происходит с помощью:

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

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

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

166 Отсутствие согласия между двумя и более сторонами определяет:

- конфуз
- конфликт
- компромисс
- конфронтация
- концепция

167 Воспринимаемая несовместимость действий и целей – это есть:

- конвергенция
- конфликт
- конфронтация
- консолидация
- концепция

168 Что из ниже приведенного не характеризует экстраверта:

- излишняя эмоциональность
- сдержанность
- общительность
- словоохотливость
- оптимистичность

169 Что из ниже перечисленного не характеризует интроверта:

- пессимистичность
- общительность
- сдержанность
- застенчивость
- ответственность

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

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

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

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

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

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

173 Какие виды жестов существуют:

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

174 Для осуществления процесса коммуникации необходимы следующие основные элементы:

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

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

- межличностные
- горизонтальные
- вертикальные
- формальные
- неформальные

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

- ролевое
- открытое
- закрытое
- монологическое
- диалогическое

177 В общении с партнером с завышенной самооценкой необходимо:

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

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

- не уверенность в себе
- обладают высокими амбициями

- обычно теряются в разговоре и деловой беседе
- не всегда способны найти необходимую аргументацию
- дают переубедить себя

179 При общении с людьми с заниженной самооценкой необходимо:

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

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

- манипулятивным
- светским
- личностным
- примитивным
- деловым

181 В процессе общения лучше всего сообщение усваивается через:

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

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

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

183 По содержанию общение может быть разделено на следующие виды:

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

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

- общая
- перцептивная
- коммуникативная
- интерактивная
- нейтральная

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

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

186 Принципом составления коммерческой переписки является:

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

187 Служебная переписка не должна быть:

- грамотной
- многосложной
- ясной
- индивидуальной
- лаконичной

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

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

189 К без документальному обмену информацией не относится:

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

190 Современные формы деловой переписки сложились около 150 лет назад:

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

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

- гарантийные письма
- письма-приглашения
- письма-просьбы

- сопроводительные письма
- письма-запросы

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

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

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

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

194 Преимуществом письменной речи является :

- многозначность
- точность
- громоздкость
- содержание штампов
- экономность

195 Основным преимуществом устной речи по сравнению с письменной является:

- эмоциональность
- экономность
- грамотность
- многозначность
- речевые ошибки

196 С помощью деловых писем:

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

197 Выполнения единых правил оформления документов обеспечивает:

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

198 Что из ниже следующего не верно. Применение бланков:

- повышает культуру управленческого труда

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

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

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

200 В письмах- просьбах не используются выражение:

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

201 Письма подтверждения начинаются так:

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

202 В письмах-извещениях используется такие фразы:

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

203 Служебная переписка должна быть:

- нелакониной
- индивидуальной
- многосложной
- безграмотной
- размычатый

204 Документирование управленческой деятельности охватывает:

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

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

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

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

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

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

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

208 Коммерческая переписка способствует:

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

209 Состав управленческих документов определяется:

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

210 К распорядительным документам не относятся:

- поручения
- преискуранты
- решения
- постановления
- приказы

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

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

212 Что из ниже перечисленного не характеризует претензию:

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

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

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

214 Внешний вид документа не характеризует:

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

215 Задачей языка деловой переписки является:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

220 Деловое письмо включает следующий элемент:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- заказ
- запрос
- заявка
- письмо
- каталог

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

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

227 Что из ниже перечисленного не верно:

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

228 Что из ниже перечисленного характеризует графические сокращения:

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

229 С прописной буквы пишутся:

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

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

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

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

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

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

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

233 Служебное письмо должно строиться по схеме:

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

234 Как сокращенно обозначается тема письма в коммерческих переписках:

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

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

- H.n.y
- P.S
- Re
- H.c
- V.p

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

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

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

- несущие конструкции
- вводные конструкции

- выводные конструкции
- входные конструкции
- опорные конструкции

238 Что из ниже перечисленного неверно:

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

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

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

240 Найдите ошибку в написании дат:

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

241 Наиболее часто встречаемые ошибки в текстах деловых писем:

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

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

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

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

- в том, что цели какого-либо подразделения ставятся выше целей всей организации

- неудовлетворительной коммуникации
- взаимосвязи задач
- различных целях
- неравномерном распределении ресурсов

244 Причина конфликта «неудовлетворительные коммуникации» заключается

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

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

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

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

- софический
- эристический
- авторитарный
- демагогический
- логический

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

- программы
- иски
- заявления
- декларации
- кодексы

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

- началом
- преамбулой
- прелюдией
- прологом
- введением

249 Предмет внешнеторгового контракта не определяет:

- количество товара
- форс-мажорные обстоятельства

- вид сделки
- количество товара
- базисные условия товара

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

- мнимой
- односторонней
- двусторонней
- многосторонней
- одноразовый

251 С чего начинается психологическая культура обслуживания клиента?

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

252 Какими методами нельзя пользоваться при работе с клиентами?

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

253 Что такое конгруэнтность менеджера?

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

254 В чем заключается сущность пейсинга?

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

255 Способность менеджера создать о себе хорошее впечатление:

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

256 Подстройка под тон голоса и темп речи клиента:

- отпугивает клиента

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

257 Техника подстраивания под клиента:

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

258 Выберите правильную типологию клиентов

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

259 Какие два параметра поведения положены в основу типологии клиентов?

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

260 Работнику сферы сервиса следует

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

261 Что из ниже перечисленного не характеризует публичную оферту:

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

262 Для того, чтобы аргументация достигла цели, необходимо:

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

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

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

264 Что не характеризует договор о факторинге:

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

265 Цель деловой беседы может быть поставлена:

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

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

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

267 Выберите верное утверждение

- правила делового, гражданского и воинского этикета идентичны
- требования этикета всегда едины, везде и во все времена
- правила делового, гражданского и воинского этикета не перекликаются
- поведение, недопустимое при одних обстоятельствах, приемлемо при других
- этикет – формальность, которая в современном мире играет небольшое значение

268 Отметьте нарушение правил этикета – при приветствии первым руку подает

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

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

- приветствовать всех

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

270 Как согласно правилам этикета следует начать разговор по телефону

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

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

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

272 Что будет нарушением этики общения по телефону?

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

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

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

274 Лицо, направляющее оферту называется:

- контрагентом
- оферентом
- акцептантом
- референтом
- адресатом

275 Лицо, дающее акцепт называется:

- агентом
- акцептантом
- оферентом
- референтом
- адресатом

276 Договор между сторонами, в соответствии с которым, одна сторона (продавец) обязуется

продать товар в собственность другой стороне (покупателю), а покупатель обязуется принять этот товар и уплатить за него определённую денежную сумму (цену) называется:

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

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

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

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

- патент
- коносамент
- контракт
- лицензия
- франшиза

279 Условия поставки продукции включают в себя:

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

280 Приемы, используемые на переговорах:

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

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

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

282 Лизинговые операции осуществляются на основании:

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

283 Обязанности лизингодателя или лизингополучателя застраховать предмет лизинга отражены в:

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

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

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

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

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

286 Что из ниже перечисленного характеризует договор лизинга:

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

287 В широком смысле под обществом понимается:

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

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

- спорт

- труд
- умение
- навык
- знание

289 На каких методах основывается политическая психология?

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

290 Психологические тренинги, психотерапия, психоанализ относятся к методам:

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

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

- работа
- профессия;
- специальность
- специализация
- ремесло

292 Употребление «золотых слов» относится к приему:

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

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

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

294 Что не следует делать, слушая собеседника:

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

295 Как надо слушать? Выберите неверный вариант

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

296 Какую рубашку не следует надевать к костюму в полоску?

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

297 Из какого материала не желательно приобретать галстук?

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

298 В каком случае может быть расстегнут пиджак?

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

299 Какой цвет одежды рекомендуется подбирать брюнеткам?

- красный
- желтый
- синий
- белый
- черный

300 Какие пуговицы не желательны на деловом костюме женщины?

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

301 Условия поставки продукции не включают в себя:

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

302 Если предварительно оплачиваемая продукция недопоставлена в установленные сроки, то

предприятие-покупатель имеет право:

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

303 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

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

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

305 Уровень доверительности в общении может быть повышен за счет:

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

306 Какие приемы привлечения внимания вы знаете?

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

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

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

308 Что является одной из центральных проблем психологии продаж?

- договоренность о точном времени встречи
- завоевание вниманием клиента
- проверка финансового состояния клиента

- проверка вменяемости клиента
- умение клиента правильно изложить суть своих желаний

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

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

310 Выберите правильный способ ускорения продаж:

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

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

- услуги
- обслуживание
- аффилиация
- конгруэнтность
- пейсинг

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

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

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

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

314 Что препятствует созданию доброжелательной атмосферы в обслуживании?

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

315 По номенклатуре, на какие виды делятся товарные биржи?

- неспециализированные биржи

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

316 Какие виды сделок могут заключаться на биржах?

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

317 Сколько этапов проведение аукционов?

- 2.0
- 4.0
- 7.0
- 3.0
- 8.0

318 Какие функции выполняет группа по учету договоров?

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

319 Арбитраж ярмарочного комитета не выполняет следующие функции

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

320 Какие из перечисленных функций выполняет ярмарочный комитет?

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

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

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

322 Процесс исполнения международных контрактов не включает:

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

323 Что из ниже перечисленного не характерно для таможенного оформления:

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

324 В розничной торговле применяют следующие методы продажи товаров

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

325 По каким из этих принципов можно классифицировать поставщиков товаров

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

326 Арбитраж ярмарочного комитета выполняет следующие функции

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

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

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

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

- «Сейчас я Вам докажу это...»
- все ответы верны

- « Мне представляется интересным...»
- « Я пришел к такому выводу...»
- « Хотя Вам это известно...»

329 Что понимается под предвзятым слушанием?

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

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

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

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

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

332 Выберите правильное определение термина «внушение»:

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

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

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

334 Какой вид слушания отличается от рефлексивного только установкой?

- общее
- эмпатическое
- предвзятое
- нерефлексивное
- избирательная

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

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

336 Что не относится к правилу написания делового письма:

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

337 Служебные записки не подразделяются на:

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

338 Что из ниже перечисленного характеризует деловое письмо:

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

339 Что из ниже перечисленного не характеризует исковое заявление:

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

340 Что из ниже перечисленного неверно характеризует язык деловой переписки:

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

341 Язык деловой переписки должен обладать следующими чертами:

- надличностный характер изложения
- все ответы верны

- сужения диапазона используемых речевых средств
- повторяемость отдельных языковых форм на определенных участках текста документов
- целесообразное количество информации

342 Сделка, совершенная с целью прикрытия другой сделки называется:

- публичной
- притворной
- мнимой
- односторонней
- двусторонней

343 К недействительным сделкам относятся сделки:

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

344 Определите третью фазу деловой беседы

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

345 Выберите один из этапов фазы передачи информации

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

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

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

347 При приеме подчиненных работник должен:

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

348 Оптимальными днями для переговоров являются

- среда, пятница
- вторник, среда, четверг

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

349 Какие виды совещаний различают по сфере применения?

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

350 Определите виды совещаний по назначению

- политические
- творческие
- технические
- финансовые
- кадровые

351 Найдите неверный этап подготовки к выступлению

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

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

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

353 Использование электронной почты позволяет:

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

354 По деловому протоколу логотип фирмы размещают:

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

355 По деловому протоколу стандартный размер визитной карточки - :

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

356 По деловому протоколу служебные телефоны и факсы размещают:

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

357 Получив визитную карточку надо:

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

358 Что необходимо учитывать при передаче факса:

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

359 Какое правило необходимо соблюдать, используя электронную почту:

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

360 Работая с электронной почтой, нельзя:

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

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

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

362 Что из ниже перечисленного не характеризует электронное письмо:

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

363 Переговоры можно считать неудавшимися, если:

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

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

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

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

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

366 Какие правила нужно соблюдать при общении с переводчиком?

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

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

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

368 При каком методе ведения переговоров достигается согласие между партнерами?

- интимный метод
- компромиссный метод
- метод сотрудничества

- вариационный метод
- метод интеграции

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

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

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

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

371 Что относится к документам по платежно -банковским операциям

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

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

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

373 По какому документу готовая продукция сдается на склад:

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

374 Какими документами оформляется передача наличных денег из кассы в банк

- Устным распоряжением бухгалтера.
- Объявлением о вносе наличных денег в банк;

- Платежным поручением;
- Устным распоряжением руководства;
- Платежным требованием-поручением

### 375 Договор контрактации

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

### 376 Предмет договора поставки товаров

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

### 377 Договор поставки заключается на

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

### 378 Договор купли-продажи товаров

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

### 379 Договор поставки товаров

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

### 380 Обязательные условия договора поставки

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

## 381 Что входит в деловую информацию?

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

## 382 Глобальные компании реализуют на международных рынках

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

## 383 Государственные корпорации – это

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

## 384 Какова в Кодексе цель отношений компании с обществом и общественностью

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

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

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

## 386 Когда был подписан закон о коррупции?

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

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

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

- это полномочное лицо
- это доверительный человек

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

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

389 Что в Кодексе определяет отношения компании с производителями?

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

390 Какова обязанность в Кодексе к конкурентам компании?

- отражение права стабильных доходов
- избегание нечестных конкурентов
- своевременное обеспечение условий для здоровой среды
- справедливое отношение к каждому человеку
- верное отношение к окружающей среде

391 Какой из обязательств не относится к этическим обязательствам руководителя?

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

392 Как называется краткий документ, определяющий этические принципы компании

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

393 Как называются широкий спектр документов, определяющий этические принципы компании

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

394 Укажите личностные этико-психологические качества предпринимателя:

- отсутствие страха перед нововведениями, склонность к риску

- все варианты верны
- целеустремленность
- творческий подход к делу
- чувство нового, стремление к нововведениям

395 Укажите этические требования к современному бизнесу:

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

396 Что из нижеследующего не является коммуникационным эффектом:

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

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

- коммерциализация
- коммуникация
- конфронтация
- консолидация
- концессия

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

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

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

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

400 Специфической особенностью делового общения является:

- неформальность
- регламентированность
- неограниченность во времени
- отсутствие норм и правил

- разговор по душам

401 При ведении деловых бесед по телефону нельзя:

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

402 На бланке фирмы не рекомендуется указывать:

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

403 К видам деловой корреспонденции не относят:

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

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

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

405 Требования к одежде руководителя:

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

406 Какой из перечисленных вариантов является методом разрешения конфликтов?

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

407 Какой из перечисленных не является видом конфликтов?

- субъективный
- нет правильного ответа
- конструктивный
- объективный

- деструктивный

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

- ассигнация  
 рекламация  
 прокламация  
 корреспонденция  
 демонстрация

409 Что из ниже перечисленного не является этапом проведения деловых переговоров

- завершение переговоров  
 отсрочка переговоров  
 проведение переговоров  
 подготовка переговоров  
 анализ переговоров

410 Что из ниже перечисленного не является методом ведения деловых переговоров

- вариационный метод  
 метод стимулирования  
 метод интеграции  
 компромиссный метод  
 метод уравнивания

411 Укажите методы ведения переговоров:

- компромиссный  
 все варианты верны  
 вариационный  
 интеграции  
 уравнивания

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

- нет правильного ответа  
 интеграции  
 вариационный  
 уравнивания  
 компромиссный

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

- избегать поверхностных ответов  
 не соглашаться на компромисс  
 быть пунктуальным и обязательным  
 дорожить доверием партнера  
 внимательно выслушивайте все аргументы

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

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

415 К функциям деловых переговоров относятся

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

416 Недостатки делового совещания:

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

417 Деловые совещания по принадлежности бывают

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

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

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

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

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

420 Этапы проведения коммерческих соглашений. Какой ответ не относится?

- все ответы относятся к этапам проведения коммерческих соглашений
- ликвидация коммерческих соглашений

- создание деловых партнерских отношений
- получение заказа производителем
- заключение коммерческих соглашений

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

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

422 Торговый стиль соответствует стратегии ...

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

423 Чем характеризуется торговая культура?

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

424 Что из нижеуказанного не относится к принципам коллективного поведения

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

425 Что из нижеуказанного не относится к принципу коллективного поведения?

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

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

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

427 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

428 Какую функцию не выполняет деловая беседа?

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

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

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

430 Что предлагает свободный профессиональный представитель

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

431 Товарный отчет представляет собой?

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

432 Укажите главный документ используемый при оценке финансового состояния торгового предприятия?

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

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

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

- средства, поступающие в порядке перераспределения
- средства, мобилизованные на финансовом рынке, страховые возмещения

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

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

435 Учитываются ли издержки обращения в торговой надбавке?

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

436 Конъюнктура рынка влияет ли на величину торговых надбавок?

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

437 На размер оборотных средств влияет ли организация документооборота?

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

438 Каким образом участвуют в процессе обращения товаров оборотные средства?

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

439 Какие основные задачи анализа издержек обращения?

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

440 Ручной труд используется ли в современных условиях в торговле?

- в розничной торговле трудовые процессы полностью механизированы

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

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

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

442 Труд в предприятиях массового питания - это

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

443 Перечислите виды повременной формы оплаты труда

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

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

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

445 Назовите основные виды заработной платы:

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

446 Заработная плата - это:

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

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

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

448 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

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

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

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

- зависит от месторасположения предприятия
- ярмарки и покупательские конференции одна из форм изучения спроса на товары в розничных предприятиях
- да, возможно, но не всегда
- нет, это не приемлемо
- ярмарки и покупательские конференции для изучения спроса используются в оптовой торговле

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

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

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

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

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

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

454 Какой фактор не учитывается при улучшении условий работы предприятия?

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

455 Какой фактор учитывается при управлении социальным развитием трудового коллектива?

- унификация
- психологический
- фондоотдача
- амортизация оборудования
- ремонтпригодность

456 Что не относится к задачам социального обслуживания на предприятии?

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

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

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

458 Контроль за качеством продукции:

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

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

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

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

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

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

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

462 Отметьте правильную последовательность этапов проведения наблюдения:

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

463 Анализ протокола – это:

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

464 Полная перепись всех потребителей не целесообразна в следующих случаях:

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

465 Полная перепись всех потребителей целесообразна в следующих случаях:

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

466 Начальным этапом формирования выборочного плана является:

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

467 Ошибку контура выборки определяют:

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

468 Доверительный интервал – это:

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

469 Какие из нижеперечисленных относятся к активным стратегиям рыночного лидера:

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

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

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

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

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

472 Патентное соглашение:

- международная торговая сделка, в результате которой собственник изобретения представляет другой стороне разрешение на использование в определенных пределах своих прав на технологию.
- это 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.

473 Лицензионное соглашение – это:

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

474 Деловой риск – это:

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

475 Спрос - это:

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

476 Контактные аудитории - это:

- посредники, осуществ

- совокупность лиц, заинтересованных в деятельности предприятия и помогающих ему в достижении поставленной цели
- предприятия, контактирующие с предприятием и обеспечивающие его материальными ресурсами
- контактирующие с предприятием и обеспечивающие его материальными ресурсами
- клиенты предприятия

477 Референтные группы – это:

- все ответы верны
- группы, которые оказывают прямое или косвенное влияние на отношение человека к чему или кому-либо и его поведение
- группа покупателей, имеющих один и тот же мотив для покупки товара
- группа людей с общей системой ценностей
- группа покупателей, имеющих одни и те же убеждения

478 В основном они оказывают существенное влияние на покупательское поведение:

- субкультура, референтные группы, семьи влияющие сбыт товаров предприятия
- референтные группы, семьи, роли и статусы
- образ жизни, референтные группы, семьи
- референтные группы, роли и статусы, социальные классы
- культура, семьи, референтные группы

479 Психологические факторы, влияющие на поведение потребителей, включают:

- восприятие, усвоение, убеждение и отношение
- мотивацию, восприятие, усвоение, убеждение и отношение
- мотивацию, восприятие, усвоение, тип личности
- референтные группы, мотивацию, восприятие, усвоение
- роли и статусы, мотивацию, восприятие, убеждение

480 Одной из целей проведения описательных исследований является:

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

481 Целью проведения каузальных исследований является:

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

482 Одной из трех основных целей проведения разведывательных исследований является:

- усиление плано-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

483 К психологическим факторам не относятся:

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

484 К культурным факторам не относятся:

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

485 Уровни реакции покупателя можно классифицировать по следующим категориям:

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

486 Факторы культурного порядка :

- образ жизни
- социальное положение
- семейное положение
- роли и статусы
- референтные группы

487 Личностные факторы, влияющие на поведение потребителей, включают:

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

488 Какая из указанных ниже групп потребителей сразу же приобретает товар, вышедший на рынок, является более склонной к новшествам и риску:

- приверженцы марке
- суперноваторы
- консерваторы
- модники
- принадлежащие к высокой социальной группе

489 Если покупатель считает покупку несущественной и постоянно выбирает одну и ту же марку товара, без какой-либо обработки информации и оценки марок, то это:

- консерватор
- инерция
- сложный процесс принятия решения

- диссонанс
- приверженность марке

490 Модель покупательского поведения основывается на:

- спрос - реакция
- стимулы (раздражители) - реакция
- образ жизни- реакция
- потребность- реакция
- покупательские возможности - реакция

491 В процессе принятия решений о покупке товара учитываются эти критерии:

- вовлечённость потребителя и доля рынка
- характер процесса принятия решения и вовлечённость потребителя
- рост и доля рынка
- привлекательность рынка и состояние предприятия
- характер процесса принятия решения и привлекательность рынка

492 В расширенной модели покупательского поведения в состав прочих раздражителей входит:

- политико-правовой
- экономический фактор
- наличие эмоционального порыва
- социология труда
- инфраструктура рынка

493 В расширенной модели покупательского поведения в состав прочих раздражителей включают также:

- социальные классы
- научно-технические факторы
- конкуренцию
- политико-правовой фактор
- инфраструктуру рынка

494 В расширенной модели покупательского поведения прочие раздражители включают в себя также:

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

495 В расширенной модели покупательского поведения прочие раздражители включают в себя:

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

496 К стратегиям изменения установки нельзя отнести стратегии:

- Изменения убеждений относительно бренда

- Изменения покупательских привычек
- Изменения значимости атрибутов
- Привлечение внимания к незамеченным свойствам
- Изменение товара

497 Эти социальные факторы оказывают существенное влияние на покупательское поведение:

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

498 Основные типы деловых закупок, это:

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

499 Культурный фактор покупательского поведения включает следующие составляющие:

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

500 Конечным элементом в простой модели покупательского поведения является:

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

501 Специфические цели потребительских ассоциаций охватывают также следующие уровни:

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

502 Для этих товарных групп, личные продажи являются предпочтительными:

- строительных материалов
- товаров производственно-технического назначения
- потребительских товаров
- сельскохозяйственных товаров
- продовольственных товаров

503 Что из ниже перечисленного является сильным аргументом, который поможет вам на

коммерческих переговорах убедить вашего партнера в вашей правильности:

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

504 Присвоение товарам торговой (товарной) марки отражает стремление:

- в упрощении учёта товара продавца или группы продавцов
- выделить товар продавца или группы продавцов среди товаров конкурентов и идентифицировать его
- показать высокое качество товара продавца или группы продавцов
- показать высокие потребительские свойства товара продавца или группы продавцов
- обратить внимание на широту товарной номенклатуры продавца или группы продавцов

505 Разновидности одного и того же товара являются:

- Марками-конкурентами
- Товарно-видовыми конкурентами
- Конкурентами-желаниями
- Торговыми марками
- Товарно-родовыми конкурентами

506 К вознаграждению посредников имеет отношение следующий тип скидки с цены:

- вознаграждение посредников запрещено законом
- за количество
- в связи с особыми условиями поставки
- за условия «франко- станция отправления»
- в связи с условиями ДАФ

507 К оптовой торговле относится этот вид деятельности:

- доставка реализуемого товара покупателю в крупных размерах
- проведение переговоров брокером с производителем в целях заключения договора о поставке партии железобетона одной из строительных организаций
- приобретение ящика яблок на овощебазе для заготовок на зиму
- проведение фирмой банкета на 150 персон с полным обслуживанием в кафетерии
- доставка реализуемого товара в вагонах покупателю

508 К деловым услугам не относится:

- наем персонала
- образование
- франчайзинг
- аудит
- безопасность

509 Какие услуги относятся к личным услугам:

- Франчайзинг
- Трудоустройство
- Аудит
- Безопасность
- Наем персонала

510 Какие услуги относятся к деловым услугам:

- Трудоустройство
- Франчайзинг
- Развлечения
- Путешествия, образование
- Образование

511 Что не включает в себя аудиторский договор:

- ответственность сторон
- рекламную смету
- предмет и сроки проверки
- объем консультационных услуг
- размер и порядок оплаты

512 Слухи – это:

- форма отображения количественной информации
- неподтвержденные, непроверенные факты
- совокупность фактов, представленных в систематизированной, обобщенной форме
- простейший вид информации: событие или условие, непосредственно наблюдаемое
- информация, базирующаяся на умозаключениях, подсчетах и статистических расчетах

513 Кандидат в предприниматели должен обладать следующими чертами характера:

- ответственность
- оптимизм
- активность, инициативность
- все ответы верны
- решительность

514 Формирующая функция общения:

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

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

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

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

- реимпортные сделки
- экспортные сделки
- импортные сделки

- импортно-экспортные сделки
- реэкспортные сделки

517 Функция подтверждения общения:

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

518 Внутриличностная функция общения:

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

519 Приемы выхода у трудной ситуации в деловом разговоре:

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

520 Основные функции общения:

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

521 Первый исследователь о ведении переговоров

- Ф.Беко
- В.Гуосо
- Ж.Ж.Руссо
- Р.Дарендорф
- Франсуа де Кальер

522 Переговоры, отличающиеся привлечением третьей нейтральной стороны

- функциональные, дисфункциональные
- материальные, моральные
- справедливые, несправедливые
- двухсторонние, многосторонние
- открытые, закрытые

523 Не является видом переговоров в зависимости от целей участников

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

#### 524 Неверное в функциях переговоров

- пропагандистская функция
- информационная функция
- функциональная функция
- коммуникативная функция
- регулятивная функция

#### 525 Сущность исследовательской функции во время переговоров

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

#### 526 Основные стратегии ведения переговоров

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

#### 527 Позиционный торг во время переговоров

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

#### 528 Посредничество

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

#### 529 Два основных аспекта в подготовке переговоров

- значимый, аналитический
- организационный, содержательный
- аналитический, без анализа
- организационный, без аналитический
- содержательный, аналитический

## 530 Повестка для при подготовке к переговорам

- дискуссия лекторов
- определение обсуждаемых вопросов, срок выступления оппонентов
- отзывы выступающих
- наблюдатели за переговорами
- вмешательство во время переговоров

## 531 Не являющаяся основой для ведения переговоров

- методика принятия решения
- переговоры на основе интересов
- повседневные вопросы
- временные рамки отдельных встреч, а также переходного процесса
- условия участия посредников в переговорах

## 532 Виды эффективного выслушивания во время переговоров

- обязательный, не обязательный
- справедливый, несправедливый
- рефлексивный, нерефлексивный
- временный, не временный
- рефлексивный, временный

## 533 Сделка

- медиатор разделяет конфликтующие стороны и постоянно курсирует между ними, согласуя их решения
- посредник стремится вести переговоры с участием обеих сторон
- склонение к примирению
- применяется для уяснения ситуации и выслушивания предложений в период острого конфликта
- посредник доказывает одному из оппонентов ошибочность его позиции

## 534 Нерефлексивное выслушивание во время переговоров

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

## 535 Резюме» во время переговоров

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

## 536 Консенсус во время переговоров

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

## 537 Неверное состояние в действии посредника во время переговоров

- играет роль дополнительного источника идей и вариантов для разрешения проблемы
- создается противоречие между участниками переговоров
- представление единой формулы возможного договора
- оказывает помощь участникам в изучении ситуации, оценивает предложение
- оказывает помощь оппонентам в изучении ситуации

## 538 Не является объективным измерением посреднической деятельности во время переговоров

- нормализация взаимосвязей оппонентов
- сохранение противоречий среди участников во время переговоров
- завершение конфликта
- ослабление напряженности конфликтного противостояния
- стремление к обоюдному разрешению проблемы

## 539 Тактика, при которой с самого начала переговоров оппоненту предъявляются не все требования, а выдвигаются в ходе переговорного процесса последовательно, одно за другим

- компромисс
- выжимания уступок
- Ультимативная
- поглощения стрел
- психологического давления

## 540 Общество, акционеры которого могут отчуждать принадлежащие им акции без согласия других акционеров называется

- ООО
- Открытое акционерное общество
- Партнерство
- Товарищество
- ТНК

## 541 Единственным учредительным документом акционерного общества утвержденный учредителями является

- Аудиторские документы
- его устав
- бизнес план
- акции
- Уставной капитал

## 542 Процесс передачи части полномочий со стороны начальника своим подчиненным без передачи ответственности называется

- Продвижение
- Делегирование
- Назначение
- Переподготовка
- Выбор

## 543 На стадии разработки бизнес- плана установление общей структуры документа следует за

- для анализа и критики незаинтересованному лицу

- определением целевых читателей
- установления общей структуры документа
- определения источников необходимых для создания документа информации
- собирается информации для подготовки каждого из намеченных разделов бизнес-плана

544 Ответственность , когда за деяния, совершаемые одним или несколькими членами более или менее организованной группы несёт ответственность вся эта группа целиком называется

- Общая
- Коллективная
- Индивидуальная
- Гражданская
- Юридическая

545 Командность , информативность, прогнозируемость, интеграция, документирование является

- Субъектами управления рисками
- Принципами управления рисками
- Методами управления рисками
- Функциями управления рисками
- Объектами управления рисками

546 Деловая этика

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

547 Профессиональная этика

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

548 Что такое «этика»

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

549 Какой вариант правильно отражает суть этического кодекса

- этический кодекс – документ, в котором отражены правовые нормы
- этический кодекс – документ, в котором формально отражены этические принципы организации
- этический кодекс – документ, в котором отражены принципы управления

- этический кодекс – неформальное описание этических принципов организации
- этический кодекс – ценности организации

550 В каком варианте правильно отражены существующие виды этических кодексов

- корпоративный, профессиональный, национальный, международный, деловой
- корпоративный, профессиональный, национальный, международный
- корпоративный, профессиональный, деловой, международный
- профессиональный, национальный, международный, областной, деловой
- корпоративный, профессиональный, национальный, международный, областной

551 Какой вариант не отражает требование этических кодексов

- должен полностью соответствовать законам страны
- быть более строгим в сравнении с законами и охватывать нормы, используемые в хозяйстве
- должен учитывать особенности вида деятельности компании
- если мера наказания за этические нарушения не предусмотрена законом, она устанавливается со стороны руководства
- должен учитываться масштаб компании

552 В каком варианте неверно указана причина «прибыльности» этического поведения в бизнесе

- отсутствие этических норм создает большие проблемы, и после этого в этой области, обычно обуславливается государственное регулирование
- неэтичное поведение оказывает отрицательное влияние на формирование организационной структуры
- неэтичное поведение может нанести отрицательный удар по авторитету компании, что может стать причиной вывода компании из рынка
- компания, не обладающая принципами этики, не может иметь рациональную управленческую систему
- авторитет компании очень важен для потенциальных инвесторов

553 Кодекс разъясняет задачи и цели фирмы, описывает график работы и принятый в компании стиль одежды, перечисляет правила поведения с клиентами и представителями фирм-конкурентов

- Общественный кодекс
- этический корпоративный кодекс
- бизнес этика
- Аудиторский кодекс
- Ревизионный кодекс

554 Что из нижеперечисленного не относится к основным принципам управленческой этики

- единство слова и дела
- подчиненность
- гуманизм
- коллективизм
- социальная справедливость

555 Что из нижеперечисленного не относится к нормам и принципам этики деловых людей

- вежливо обращаться с подчиненными, партнерами и покупателями
- достижение прибыли во чтобы то ни стало
- менеджер должен ценить свободу своих конкурентов, то есть не вмешиваться в дела своих конкурентов
- деловое обязательство, объединяющее деловых людей

- справедливость

556 В каком варианте неверно указаны меры повышения этичности поведения

- разработка этических планов
- обучение этичному поведению
- создание этических комитетов
- разработка этических нормативов
- разработка этических отчетов

557 Какой подход к этическим проблемам неверен

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

558 Кто является отцом античной этики

- Декарт
- Демокрит
- Сократ
- Аристотель
- Платон

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

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

560 Как называется деятельность, объединяющая в себе научно-техническую, организационную, финансовую и коммерческую деятельность, связанную с созданием новшеств и доведением до потребителя или применением

- производственная деятельность
- инвестиционная деятельность
- коммерческая деятельность
- инновационная деятельность
- управленческая деятельность

561 Отношение заемного капитала компании к собственным средствам характеризующийт степень риска и устойчивость компании называется

- коэффициент ликвидности
- запасы или разрывы
- коэффициент финансовой устойчивости
- Финансовый рычаг (финансовый леверидж)
- Финансовое сальдо

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

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

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

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

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

- Фирмой
- Группой людей
- Субъектом
- Объектом
- Федерацией

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

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

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

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

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

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

568 Когда во время беседы по найму заранее готовится лишь список тем, которые должны быть

затронуты, то это тип

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

569 Беседа, направленная на сбор информации об опыте, уровне знаний и оценку профессионально важных качеств претендента

- Биографические тесты и изучение биографии
- Интервью
- Тесты на профпригодность
- Общие тесты способностей
- Оценка

570 Обязанность и готовность субъекта отвечать за совершенные действия, поступки и их последствия является

- Власть
- Ответственность
- Делегирование
- Субъект
- Действия

571 Вариант кодекса с подробной регламентацией этики поведения сотрудников

- культурный
- профессиональный
- моральный
- Развернутый
- декларативный вариант

572 Процесс наблюдения и регистрации данных о каком либо объекте на неразрывно примыкающих друг к другу интервалах времени, в течение которых значения данных существенно не изменяются

- Организация
- Мониторинг
- Планирование
- Контроль
- координация

573 Лицо в какой-либо группе, пользующееся большим, признанным авторитетом, обладающее влиянием, которое проявляется как управляющие действия является

- Главой
- Лидером
- Председателем
- Начальником
- Боссом

574 Закончите мысль: Клинингинг – ... деловых процессов с целью обретения радикальных, схожих со скачками продвижений в деятельности фирмы .....

- проведение
- реорганизация
- управление
- поздравление
- замораживание

575 Как называется фирма, созданная со стороны одного или нескольких физических и юридических лиц, уставный фонд которой делится на доли в объеме, устанавливаемом учредительским договором

- Фирма с дополнительной ответственностью
- Фирма с ограниченной ответственностью
- Акционерные общества
- Долевая и совместная фирма
- Индивидуальная фирма

576 На основе миссии разрабатываются ... организации

- Финансовые
- Стратегические
- Тактические
- Оперативные
- Производственные

577 чем заключается основная цель деловой организации

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

578 Карьера, связанная со сменой должностей называется:

- центростремительной
- динамичной
- статичной
- вертикальной
- горизонтальной

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

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

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

- технический уровень
- руководители среднего звена
- младшие начальники

- руководители высшего звена
- институциональный уровень

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

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

582 Объединение участников предпринимательской деятельности – партнеров для совместного бизнеса называют:

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

583 Участники в соответствии с договором занимаются предпринимательской деятельностью от имени товарищества и несут ответственность по его обязательствам своим имуществом это:

- акционерное общество
- полное товарищество
- товарищество на вере
- общество с ограниченной ответственностью
- общество с дополнительной ответственностью

584 К прямым участникам лизинговой сделки относятся следующие

- страховые компании
- лизингодатель
- лизинговые брокеры
- коммерческие банки
- инвестиционные банки

585 Деловой туризм —это:

- вид туризма, целью которого является знакомство и изучение культуры и образа жизни редких или экзотических народностей, исчезающих племён
- туризма, целью которого являются деловые поездки сотрудников, конгрессно-выставочный и инсентив-туризм, проведение событийных мероприятий
- туризма, целями которого являются отдых, лечение или спор
- вид туризма, целью которого является изучение дикой природы, пребывание в естественной природной среде без нарушения ее целостности
- проживание в племени, в котором сохранился первобытный строй без всяких благ цивилизации или вдали от обжитых мест среди аборигенов, живущих натуральным хозяйством

586 В чем заключается сущность начального контроля:

- используется в назначенное время и после завершения технологических операций
- осуществляется до начала выполнения хозяйственных операций
- осуществляется непосредственно при выполнении работ
- после выполнение работы используется обратная связь

- используется после осуществление контроля по хозяйственным задачам

587 Этот метод отбора дает возможность оценить интеллект, профессионализм, эрудицию, сообразительность, инициативность, причины ухода с прежнего места и т.д.:

- медосмотр  
 целевое собеседование  
 тестирование  
 специальный анализ анкет  
 графологическая и психологическая экспертиза

588 Этот метод отбора считаются достаточно надежным источником информации о кандидате, однако характеризуют лишь прошлую деятельность:

- медосмотр  
 специальный анализ анкет  
 тестирование  
 целевое собеседование  
 графологическая и психологическая экспертиза

589 Разновидности подчинения:

- восприятие, ценности  
 согласие, солидарность, сопричастность  
 цели, награды, наказание  
 противодействие, уступчивость  
 согласованность, сплоченность

590 Для авторитарного стиля руководства характерно:

- внимание администрации к проблемам развития персонала  
 широкое использование администрирования, наказаний  
 децентрализация управления  
 участие сот рудников в принятии решений  
 свободный обмен информацией между руководителем и подчиненными

591 К некоммерческим организациям не относятся:

- Банки  
 -Политические партии  
 -Фонды  
 -Общества взаимного страхования  
 -Сельскохозяйственные потребительские кооперативы

592 К коммерческим организациям не относятся:

- ЗАО  
 -Профсоюзы  
 -ООО  
 -АО  
 -Производственные кооперативы

593 Что из перечисленного не является коммерческой организацией:

- Нет правильного ответа  
 Потребительские кооперативы;

- Производственные кооперативы;
- Хозяйственные товарищества и общества;
- Государственные или муниципальные унитарные предприятия

594 Согласно стратегической пирамиде для делового уровня стратегии характерны следующие мероприятия:

- Взаимувязка всех направлений деятельности компании и превращение многопрофильности в конкурентное преимущество
- Разработка мер по усилению конкурентоспособности и сохранению конкурентных преимуществ
- Создание общей структуры компании и эффективное управление структурой
- Обзор, анализ и объединение предложений менеджеров, непосредственно осуществляющих различные функции на местах
- Действия по решению узкоспециальных вопросов и проблем, связанных с достижением целей подразделения

595 Что формирует образ обновленного (инновационного) предприятия и является официальным документом разового действия?

- Тактика
- Бизнес-проект
- Программа
- План
- стратегия

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

- Тактика
- Бизнес-проект
- Программа
- План
- стратегия

597 Концепция интенсификации коммерческих усилий – это:

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

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

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

599 Этика в практической деятельности реализуется

- через общественную и служебную этику

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

600 Товарная номенклатура описывается с точки зрения:

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

601 Основное назначение посреднических организаций:

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

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

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

603 Основное требование к нормативным актам :

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

604 Основное требование к научно-методическим документам

- Соответствие международным нормам, применение при разработке системного и комплексного подходов, обоснованность и перспективность требований

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

#### 605 Основное требование к проектно-конструкторским документам

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

#### 606 Из каких частей состоит анкета?

- Начальная часть и реквизитная часть
- Введение, основная часть и реквизитная часть
- Введение и основная часть
- Основная часть и реквизитная часть
- Реквизитная часть и конечная часть

#### 607 К способам связи с аудиторией относится:

- Анкета, опрос, наблюдение
- Телефон, почта, личный контакт
- Личное интервью, компьютерный опрос
- Глубинное интервью и опрос
- Телефон, компьютер, личный контакт

#### 608 К формам международной передачи технологий не относится:

- соглашение о научно-техническом сотрудничестве и научно-техническом кооперировании.
- проектное соглашение
- патентное соглашение;
- лицензионное соглашение;
- инжиниринговое соглашение;

#### 609 Международное инжиниринговое соглашение – это:

- передача лицензиатом лицензиару части акции своих предприятий в качестве платежа за предоставленную лицензию

- сделка по предоставлению комплекса услуг производственного, коммерческого и научно-технического характера, оказываемых как специализированными инжиниринговыми фирмами, так и компаниями, работающими в прогрессивных отраслях науки и техники
- периодическое отчисление от дохода покупателя в течение периода действия лицензионного соглашения, зависящее от размера прибыли, получаемой от коммерческого использования лицензии
- зафиксированный в лицензионном соглашении единовременный платеж, не связанный во времени с фактическим использованием лицензии, а устанавливаемый на основе экспертных оценок
- представляет собой отчисления лицензиару части прибыли получаемой лицензиатом от коммерческого использования предмета лицензии

610 Международное соглашение по упаковке и маркировке АТК - это:

- Международное соглашение о хранении токсичных грузов
- Международное соглашение о транспортировке опасных грузов;
- Международный морской код для опасных грузов;
- Международное соглашение по маркировке опасных грузов, перевозимых воздушным путем
- Международное соглашение о хранении радиоактивных грузов

611 Что такое договор концессии:

- Способ оплаты стоимости закупленного за рубежом товара и оборудования в рассрочку или за счет товара
- Получение специального разрешения, выданного государственными органами на относительно длительный срок иностранной компании на разведку и добычу полезных ископаемых на согласованной территории
- Подразумевает раздел товарной номенклатуры выпускаемой продукции, как правило, раздел одной отрасли между фирмами, раздел товарного рынка
- Лицензия, данная крупным компаниям развитых стран, на добычу природных ресурсов на территории экономически слаборазвитых стран, компании которых не имеют достаточной практики, финансов и технологий для свободной добычи за счет своих собственных средств
- Продавец берет на себя обязательство на реализацию товара по заведомо обговоренной цене; обязательное условие состоит в том, что продавец должен дать согласие покупателю на взаимовыгодную скидку

612 Сделка в международной торговле – это:

- покупка товара у иностранного продавца, ввоз его в страну покупателя, а затем перепродажу этого товара (без его переработки) за границу иностранному покупателю
- акт осознанных, целенаправленных действий субъектов рынка, совершая которые они стремятся к достижению определенных правовых последствий
- это продажа иностранному покупателю товара с вывозом его из страны продавца за границу
- покупка товара у иностранного продавца и ввоз его в страну покупателя с последующей реализацией на внутреннем рынке
- операцию обратного привоза из-за границы отечественных товаров, не проданных на иностранном аукционе, забракованных иностранным покупателем, не подвергшихся там переработке или возвращаемых в связи с неплатежеспособностью покупателя.

613 Экспортные сделки в международной торговле – это:

- покупка товара у иностранного продавца, ввоз его в страну покупателя, а затем перепродажу этого товара (без его переработки) за границу иностранному покупателю
- это продажа иностранному покупателю товара с вывозом его из страны продавца за границу
- акт осознанных, целенаправленных действий субъектов рынка, совершая которые они стремятся к достижению определенных правовых последствий
- покупка товара у иностранного продавца и ввоз его в страну покупателя с последующей реализацией на внутреннем рынке
- операцию обратного привоза из-за границы отечественных товаров, не проданных на иностранном аукционе, забракованных иностранным покупателем, не подвергшихся там переработке или возвращаемых в связи с неплатежеспособностью покупателя

## 614 Импортные сделки в международной торговле – это:

- покупка товара у иностранного продавца, ввоз его в страну покупателя, а затем перепродажу этого товара (без его переработки) за границу иностранному покупателю
- покупка товара у иностранного продавца и ввоз его в страну покупателя с последующей реализацией на внутреннем рынке
- это продажа иностранному покупателю товара с вывозом его из страны продавца за границу
- акт осознанных, целенаправленных действий субъектов рынка, совершая которые они стремятся к достижению определенных правовых последствий
- операцию обратного привоза из-за границы отечественных товаров, не проданных на иностранном аукционе, забракованных иностранным покупателем, не подвергшихся там переработке или возвращаемых в связи с неплатежеспособностью покупателя

## 615 Реэкспортная сделка в международной торговле – это:

- операцию обратного привоза из-за границы отечественных товаров, не проданных на иностранном аукционе, забракованных иностранным покупателем, не подвергшихся там переработке или возвращаемых в связи с неплатежеспособностью покупателя
- покупка товара у иностранного продавца, ввоз его в страну покупателя, а затем перепродажу этого товара (без его переработки) за границу иностранному покупателю
- это продажа иностранному покупателю товара с вывозом его из страны продавца за границу
- акт осознанных, целенаправленных действий субъектов рынка, совершая которые они стремятся к достижению определенных правовых последствий
- покупка товара у иностранного продавца и ввоз его в страну покупателя с последующей реализацией на внутреннем рынке

## 616 По срокам поставки международные сделки купли-продажи подразделяются на:

- определенные, неопределенные, реимпортные
- определенные, неопределенные, императивные, диспозитивные
- императивные, диспозитивные, реэкспортные
- Императивные, определенные, срочные
- диспозитивные, срочные, бессрочные

## 617 Императивные сроки предполагают:

- необходимо точное их исчисление путем указания их начала и окончания
- устанавливаются путем указания координат, напр. «своевременно», «без промедления» и т.д.
- должны осуществляться поставки по схеме «точно вовремя»
- сроки поставок не могут быть изменены по соглашению сторон
- сроки поставок предусматривают законодательствами обеих стран-контрагентов возможности изменения сроков на основании соглашения сторон

## 618 Компенсационные сделки – это:

- торговля, которая осуществляется в открытом море с заменой документации и сменой места назначения товаров
- договор купли-продажи, предусматривающий взаимную поставку товаров за равную стоимость
- одна из форм встречных операций в международной торговле, которая предполагает как обмен товарами, так и предоставление возможности вкладывать капитал взамен различного рода услуг и льгот
- безвалютный, но оцененный в деньгах сбалансированный обмен товарами, оформленный прямым договором
- одна из форм встречной торговли, при которой страна реципиент рассчитывается поставками товаров безотносительно к импортируемой продукции, технологии или оборудованию

## 619 Встречные закупки – это:

- безвалютный, но оцененный в деньгах сбалансированный обмен товарами, оформленный прямым договором
- одна из форм встречной торговли, при которой страна реципиент рассчитывается поставками товаров безотносительно к импортируемой продукции, технологии или оборудованию
- одна из форм встречных операций в международной торговле, которая предполагает как обмен товарами, так и предоставление возможности вкладывать капитал взамен различного рода услуг и льгот
- договор купли-продажи, предусматривающий взаимную поставку товаров за равную стоимость
- торговля, которая осуществляется в открытом море с заменой документации и сменой места назначения товаров

620 При какой форме товарообменных операций в качестве условия получения экспортного заказа экспортер берет на себя обязательство купить товары или услуги в определенной стране:

- клиринговые сделки «офсет»
- бартерные сделки
- встречные закупки
- компенсационные соглашения
- клиринговые сделки «свич»

621 Какая форма товарообменных операций применяется для экспорта продукции, в которую входит современная технология:

- клиринговые сделки «офсет»
- офсетная сделка
- бартерные сделки
- встречные закупки
- компенсационные соглашения

622 Клиринговые соглашения -это

- торговля, которая осуществляется в открытом море с заменой документации и сменой места назначения товаров
- межправительственные соглашения о взаимном зачете встречных требований и обязательств, вытекающих из стоимостного равенства товарных поставок и оказываемых услуг
- договор купли-продажи, предусматривающий взаимную поставку товаров за равную стоимость
- безвалютный, но оцененный в деньгах сбалансированный обмен товарами, оформленный прямым договором
- одна из форм встречной торговли, при которой страна реципиент рассчитывается поставками товаров безотносительно к импортируемой продукции, технологии или оборудованию

623 Какие документы по закупкам должны заполняться с использованием порядкового номера?

- все ответы верны
- заказ на поставку
- товарно-транспортная накладная, счет-фактура;
- товарно-транспортная накладная, грузовая таможенная декларация, счет-фактура;
- ответы неверны

624 Какие документы обязательно использует поставщик, выполняя поставки товаров?

- копию заказа, уведомление об отгрузке, уведомление о получении товара, сопроводительное письмо, документ доставщика;
- копию заказа, сопроводительное письмо, уведомление об отгрузке;
- копию заказа, уведомление об отгрузке, уведомление о получении товара;
- все ответы верны
- копию заказа, уведомление об отгрузке, сопроводительное письмо, книгу регистрации товаров

625 Что собой представляет договорная документация?

- инструкции по ведению контроля и учета выполнения договорных условий;
- каталоги материалов
- договор;
- все ответы верны.
- соглашения по организации процесса подачи заявок и выполнения поставок;

626 Потребности общества на товарную продукцию подразделяются на:

- потребности, возникающие вследствие включения людей в деятельность больших коллективов – производственных и непроизводственных
- потребности, продиктованные общественными условиями проживания людей, предусматривающими подчинение законам, подзаконным актам и правилам общежития;
- потребности, связанные с определенными обязательствами каждого человека в семье, личной жизни;
- все ответы верны
- потребности, возникающие, вследствие общения и деятельности в малых социальных группах

627 Коммерческо-посредническая деятельность интегрирует в себе следующие направления

- организация товародвижения и совершение торговых сделок;
- поиск и выбор наилучшего партнера из числа изготовителей и потребителей товарной продукции;
- планирование объемов закупки и ее организация (посреднику важно, что купить, в каком количестве, по какой цене, в какое время, у кого именно);
- все ответы верны
- определение оптимальных продажных и закупочных цен, соответствующих качеству товара, его конкурентоспособности, сложившейся ситуации на рынке;

628 К основным преимуществам совершения сделок через посредников не относится:

- посреднику можно доверять оформление документов, связанных с торговыми сделками;
- используя значение товарного рынка, посредник может способствовать заключению товарных сделок на наиболее выгодных условиях;
- изготовитель освобождается от собственной широкой сбытовой сети, экономя при этом соответствующие финансовые, материальные, трудовые ресурсы и переключаясь, главным образом, на производственные заботы;
- в некоторых случаях при посредничестве, например, через агентские фирмы, за свою деятельность посредник получает комиссионное вознаграждение, независимо от конечных результатов сделок для потребителя
- посредник принимает на себя ручательство за совершение торговых сделок;

629 К коммерческо-посредническим организациям не относится:

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

630 Агентское соглашение регулирует следующие три вида отношений:

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

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

631 Основным документом, подтверждающий вывод тары из магазина или другого предприятия, являются:

- ведомость
- удостоверение личности
- дорожный билет
- товарно-транспортная накладная
- паспорт

632 Что означают этические и культурные нормы ?

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

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

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

634 Какой договор предусматривает послегарантийное обслуживание и ремонт объекта?

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

635 Какой принцип коммерческой деятельности создает репутацию коммерсанту в деловом мире?

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

636 Субъект бизнеса, непосредственный организатор деловых отношений:

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

- потребители;

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

- объект;  
 особа;  
 личность;  
 субъект;  
 персона;

638 Унитарное предприятие – это коммерческая организация:

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

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

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

640 Участники общества с ограниченной ответственностью по его обязательствам несут ответственность:

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

641 Деловая информация подразделяется на:

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

642 Деловая и релевантная информация делится на:

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

643 Выделите неверный принцип обеспечения безопасности деловой информации предприятия:

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

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

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

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

- кадровая служба предприятия
- руководящие органы предприятия;
- инженерно технический служба предприятия;
- служба безопасности предприятия;
- служба социальной поддержки работников

646 Этичная фирма должна:

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

647 Система этических норм присущая представителям отдельных профессий рассматривается:

- политологией
- менеджментом
- философией
- профессиональной этикой
- социологией

648 Неэтичный сотрудник это:

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

649 К правилам создания деловой репутации предприятия не относится:

- образ фирмы обязан оперативно изменять форму в ответ на изменения экономической, социальной, психологической ситуации, моды и т.д.
- создаваемый образ должен основываться на реальных возможностях и достоинствах фирмы:

- образ фирмы, сконструированный специалистами, и ее репутация, закрепившаяся в сознании потребителей, должны соответствовать друг другу;
- имидж должен быть сложным, трудно запоминающимся и нераспознаваемым;
- образ фирмы обязан быть пластичными, оставаясь неизменным в воспроизведении потребителей;

650 Существующая в сознании людей система представлений и оценок об организации:

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

651 Что из ниже перечисленного не является методом ведения коммерческих переговоров:

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

652 Двусторонние договоры затрагивают следующую проблему:

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

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

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

654 Положения, отражающие особенности фьючерсных контрактов.

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

655 Положения, неверно отражающие особенности фьючерсных контрактов.

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

656 Лицензионное соглашение на использование товарного знака называется:

- листинг
- инжиниринг
- консалтинг
- франчайзинг
- реинжиниринг

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

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

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

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

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

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

660 Коммерческая деятельность, связанная с продажей и вывозом из страны ранее ввезенного в нее товара без его переработки, называется:

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

661 Договор и Устав СП должны включать в себя следующую обязательную статью:

- местонахождение предприятия
- все ответы верны
- порядок ликвидации предприятия
- состав участников (учредителей СП), уставный фонд и органы управления предприятия
- предмет и цели деятельности предприятия

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

- нет правильного ответа

- пролог
- резюме
- преамбула
- введение

663 Предмет контракта определяет

- базисные условия поставки
- наименование товара
- вид сделки
- все ответы верны
- количество товара

664 С помощью внешнеторговых документов осуществляются сделки с зарубежными контрагентами. К ним относятся:

- документы по платежно-банковским операциям (инструкция по банковскому переводу, банковские гарантии, ин-кассовое поручение, товарный аккредитив и т.д.);
- документы по подготовке товара к отгрузке (инструкция по отправке, извещение об отгрузке);
- документы, обеспечивающие производство экспортного товара (инструкции по изготовлению, упаковке, наряды на вывоз со склада и др.);
- все ответы верны
- коммерческие документы

665 В перечень документов, свидетельствующих о качестве и количестве товаров, входят:

- разрешение на погрузку, выдаваемое представителем покупателя после проведения приемочных испытаний;
- гарантийное обязательство, подтверждающее, что товар (это касается оборудования) соответствует условиям контракта;
- сертификат о качестве, в котором отражаются или характеристики товара, или подтверждение соответствия качества определенным стандартам; выдается он компетентными государственными органами, торговыми палатами;
- все ответы верны
- техническая документация (паспорт изделия, описание, инструкции по монтажу, эксплуатации и др.);

666 К транспортным документам не относятся:

- приемосдаточные акты;
- накладные (при железнодорожных, авиа- и автоперевозках);
- коносаменты (при морских перевозках);
- таможенная декларация
- универсальный транспортный документ при перевозке несколькими видами транспорта

667 К таможенным документам, необходимым для оформления перехода товаров через таможню, относятся:

- налоговая декларация (представляется для взимания налога на добавленную стоимость
- экспортные и импортные лицензии
- таможенная декларация — заявление распорядителя груза, которое предъявляется для выполнения таможенных формальностей (этот документ подается в строго установленный законодательством страны срок);
- все ответы верны
- декларация валютного контроля

668 Форма делового общения между собеседниками, которые обладают необходимыми полномочиями от своих организаций для установления деловых отношений заключения

договоров, разрешения спорных вопросов или выработки конструктивного подхода к их решению, называется:

- публичным выступлением
- деловой беседой
- деловым совещанием
- деловыми переговорами
- собранием

669 Целью какого вида переговоров является формирование новых отношений и заключение новых соглашений:

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

670 Содержательная сторона подготовки к международным коммерческим переговорам не включает:

- все ответы верны
- формирование общего подхода к переговорам
- анализ проблемы и интересов участников
- определение главы делегации
- формирование собственной позиции на переговорах

671 Формирование делегации участвующей в международных переговорах охватывает:

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

672 Важным критерием при формировании делегации участвующей в международных переговорах относят

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

673 Позиции партнера на коммерческих переговорах моделируют, не учитывая следующий момент

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

674 Что из ниже следующего не является основным правилом взаимодействия на коммерческих переговорах:

- найдите объективный критерий
- отделите человека от проблемы
- сконцентрируетесь на позициях, а не на интересах
- сконцентрируйтесь на интересах, а не на позициях
- изучите варианты, которые могут удовлетворить обоих

675 Среди личностных качеств и свойств, способствующих конструктивному проведению коммерческих переговоров, называют:

- нестандартное мышление
- ровный характер
- высокие моральные качества
- все ответы верны
- развитую способность

676 Найдите шесть основных правил, способствующих успеху коммерческих переговоров:

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

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

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

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

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

679 Совокупность действий и принципов их реализации, предпринимаемых партнерами в ходе коммерческих переговоров, называется:

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

680 Говоря этика бизнеса, что мы понимаем?

- особенности межличностных отношений

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

681 Этика способствует:

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

682 Что отражают этические нормы?

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

683 К относительной этике не относится:

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

684 Что является одним из важных различий среди теоретической позиции этики предпринимательства?

- нет верного ответа
- мировой опыт поколений
- о достоинствах человека
- осознание нравственности
- проведение реформ

685 Какова основная обязанность этической науки?

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

686 Каков основной принцип в деловой нравственности?

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

687 Что является предметом и задачей этики?

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

688 В чем проявляется требование справедливости в деловой активности:

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

689 Что организуют нравственные отношения?

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

690 Что является объектом деловой этики?

- перемирие
- конфликты
- деньги
- мораль
- общество

691 Укажите принципы персональной этики:

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

692 Что такое ответственность?

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

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

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

694 При приеме на работу в кадровой беседе оценивают претендента по:

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

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

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

696 Чем характеризуется культура выгодных сделок?

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

697 Что из нижеследующих относится к поведенческому принципу коллектива

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

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

- рискованная
- профессиональный спорт
- косметологическая
- административная
- реклама

699 Первым этапом переговорного процесса может быть

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

700 Какое из нижеперисчисленных методов не является методом ведения переговоров:

- компромиссный
- убеждения
- интеграционный

- вариационный
- уравнивания

701 Что из нижеперечисленного не является этапом проведения переговоров:

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

702 Что из нижеследующего используется при подготовке документов к переговорам?

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

703 Что из нижеследующего является одним из основных элементов структуры переговоров?

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

704 Что является начальным этапом проведения переговоров?

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

705 Укажите формы делового совещания:

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

706 Укажите шесть основных правил, способствующих успеху деловых переговоров:

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

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

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

708 Замещение цели на деловых переговорах называется

- проекция
- сублимация
- компенсация
- ассимиляция
- комплектация

709 Согласование интересов и целей участников деловых переговоров станет эффективным, если:

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

710 К личностным качествам и свойствам участников бизнес переговоров, способствующих их конструктивному проведению, не относят:

- профессионализм
- высокие моральные качества
- нерешительность
- нервно-психическая устойчивость
- корпоративное чувство

711 К диалогическим видам общения относится:

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

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

- дискуссией
- спором
- совещанием
- беседой
- переговором

713 Этап подготовки деловой беседы не включает:

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

- установление основных задач беседы

714 Условием эффективного проведения деловых переговоров не является

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

715 Наиболее распространенной формой делового общения является:

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

716 Деловая корреспонденция не включает в себя:

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

717 Преимущества деловой беседы как формы взаимной коммуникации обусловлены прежде всего

- все ответы верны
- повышением компетентности руководителя за счет предложений и мнений партнера
- ощущением собственной слабости в решении проблем
- невозможность дифференцированного подхода к учету всех факторов проблемы
- непониманием всех участников процесса

718 Служебные контакты должны строиться на:

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

719 Деловые переговоры – обсуждение с целью

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

720 В каких формах реализуется деловой общение:

- публичные выступления
- все варианты верны
- деловая беседа

- деловые переговоры
- деловые совещания

721 Укажите преимущества переговорного процесса

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

722 Что из перечисленного является формами делового общения?

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

723 Что такое деловое письмо?

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

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

- нет правильного варианта
- форма государственного и политического устройства.
- традиции и обычаи
- черты национального характера;
- климат;