

3732_Ru_Æyani_Yekun imtahan testinin sualları**Fənn : 3732 Münaqişələr xidməti**

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

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

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

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

3 Г. Спенсер был сторонником

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

4 К представителям учения социал-дарвинизма не относится:

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

5 Кого по праву считают основоположником функциональной теории конфликта:

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

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

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

7 Основы современной западной социологии конфликта были заложены

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

8 Конфликты как социальное явление являются:

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

9 Классическим исследованиям конфликта обычно относят работы:

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

10 В основе любого конфликта лежит:

- договор
- равновесие
- мир
- противоречие
- взаимопонимание

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

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

12 Автором какой из ниже перечисленных работ является Льюис Козер:

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

13 Автором какой из ниже перечисленных работ является Ральф Дарендорф:

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

«Конфликтология организаций»

14 Кто из ниже перечисленных разработал общую теорию конфликта:

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

15 Кто из нижеперечисленных является создателем теории элиты:

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

16 Кем была разработана теория «внутреннего конфликтного поведения»:

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

17 Когда впервые появились этнополитические теории

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

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

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

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

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

20 Что из ниже перечисленного характеризует социальный конфликт:

- взаимоотношения, при которой каждая сторона может что-либо приобрести за счет другой стороны
- взаимоисключающие ценности и установки, основанные на дефиците ресурсов

- наличие, по крайней мере, двух сторон, имеющих контакт друг с другом
- все ответы верны
- направленные друг против друга действия

21 Альтернативой «теории конфликта» является:

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

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

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

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

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

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

- психология
- философия
- социология
- конфликтология
- политология

25 Период зарождения, становления и развития частных конфликтологических наук:

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

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

- объектом конфликтологии
- теорией конфликтологии
- ядром конфликтологии
- методом конфликтологии

- предметом конфликтологии

27 Основными целями конфликтологии, являются:

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

28 Основные положения конфликтологии классического марксизма сводятся к следующему:

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

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

- классовая борьба
 социальная противоположность
 социальное противоречие
 социальный конфликт
 война

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

- договор
 равновесие
 мир
 консенсус
 взаимопонимание

31 Конфликтная ситуация это:

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

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

- частным
 формальным
 общественным
 многофакторным
 субъективным

33 К причине возникновения субъективного конфликта не относится:

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

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

- рациональными
- объективными
- частными
- общественными
- субъективными

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

- иррациональными
- общественными
- объективными
- частными
- субъективными

36 Воспринимаемая несовместимость действий и целей – это есть:

- конвергенция
- консолидация
- конфронтация
- конфликт
- концепция

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

- общественными
- однофакторными
- вертикальными
- горизонтальными
- частными

38 По количеству и уровню участников конфликты не подразделяются на:

- организационные
- межличностные
- внутриличностные
- субъективные
- межгрупповые

39 По характеру влияния конфликты подразделяются на:

- формальные и неформальные
- рациональные и иррациональные

- однофакторные и многофакторные
- объективные и необъективные
- общественные и частные

40 По характеру причин конфликты подразделяются на:

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

41 По содержанию конфликты подразделяются на:

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

42 По природе конфликты бывают:

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

43 По ранговым различиям конфликты подразделяются:

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

44 По количеству причин конфликты подразделяются на:

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

45 В основе межгруппового конфликта лежит:

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

46 Какие классификации ситуаций существуют:

- физиче-ской опасности и ситуации неизвестности
- нейтральные и конфликтные

- простые, кризисные, экстремальные и катастрофические
- все ответы верны
- повседневные и проблемные

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

- нормальная
- без проблемная
- нейтральная
- простая
- обычная

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

- сложная
- проблемная
- жесткая
- трудная
- опасная

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

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

50 К организационно-управленческим причинам конфликтов относится

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

51 К организационно-управленческим причинам конфликтов не относится

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

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

- телепатия
- симпатия
- эмпатия
- антипатия
- апатия

53 Участниками конфликта являются:

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

54 Психологическая устойчивость зависит от:

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

55 Среди компонентов психологической устойчивости выделяют:

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

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

- антагонист
- интриган
- стукач
- подстрекатель
- конфликтолог

57 Третья сторона в конфликте, решающая задачу прекращения конфликта, называется:

- медитатор
- манипулятор
- модулятор
- медиатор
- модификатор

58 В чем проявляется тактика психологического насилия (ущерб):

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

59 Санкционирование - это воздействие на оппонента с помощью:

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

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

- частными
- однофакторными
- горизонтальными
- вертикальными
- многофакторными

61 К организационным конфликтам не относится:

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

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

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

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

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

64 Тактика коалиций не выражается в:

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

65 Что из ниже перечисленного характеризует «трудную ситуацию»

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

66 Общие признаки трудной ситуации:

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

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

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

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

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

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

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

70 Психическая напряженность характеризуется:

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

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

- различная устойчивость
- стрессоустойчивость
- конфликтоустойчивость

- психологическая устойчивость
- моральная устойчивость

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

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

73 Проблемные ситуации деятельности отличаются:

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

74 Предконфликтная ситуация отличается от проблемной:

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

75 Для конфликтной ситуации свойственно

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

76 Конфликтоустойчивость в свою структуру включает следующий компонент:

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

77 Эмоциональный компонент конфликтоустойчивости не отражает:

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

78 Мотивационный компонент конфликтоустойчивости обеспечивает:

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

79 Психомоторный компонент конфликтоустойчивости заключается в умении:

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

80 Высокий уровень конфликтоустойчивости не предполагает:

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

81 Субъекты, которые оказывают эпизодическое влияние на ход и результаты конфликта, входят в группу

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

82 Объективно существующая или воображаемая проблема, служащая основой конфликта, это есть:

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

83 Материальная, социальная или духовная ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента, это есть

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

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

- цели конфликта
- интересы в конфликте

- потребности в конфликте
- мотивы в конфликте
- ценности

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

- интересы
- ценности
- мотивы
- потребности
- цели

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

- потребности
- ценности
- мотивы
- интересы
- цели

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

- потребность
- ценность
- мотив
- позиция
- цель

88 Среди основных принципов конфликтного противоборства выделяют :

- экономию сил и времени и др
- координацию сил
- концентрацию сил
- все ответы верны
- нанесение удара по наиболее уязвимому пункту в расположении противника

89 Совокупность приемов воздействия на оппонента, средство реализации стратегии, называется:

- позиция
- способ
- метод
- тактика
- принцип

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

- негативная установка на оппонента
- более жизненно важные мотивы и потребности личности затрагиваются в конфликте
- состояние стресса

- неумение предвидеть последствия
- доминирование в сознании оппонента «агрессивной концепции среды» также предопределяет ошибочное восприятие оппонента в конфликте

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- тактика давления
- тактика захвата и удержания объекта конфликта
- тактика физического насилия (ущерба)
- Тактика фиксации своей позиции
- тактика психологического насилия (ущерба)

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

- тактика давления

- трудные ситуации деятельности
- трудные ситуации социального взаимодействия
- трудные ситуации внутриличностного плана
- трудная политическая ситуация

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

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

98 Сущность эмоционального компонента конфликтоустойчивости заключается:

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

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

- мотивационный
- функциональный
- психомоторный
- волевой
- познавательный

100 Волевой компонент конфликтоустойчивости:

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

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

- мотивационный
- функциональный
- психомоторный
- познавательный
- волевой

102 Познавательный компонент конфликтоустойчивости не включает:

- умение дать объективную оценку конфликта, прогнозировать его развитие и возможные последствия
- анализ причин возникновения конфликта

- умение определить начало предконфликтной ситуации
- замедленное принятие правильного решения
- умение сводить к минимуму искажение восприятия конфликтной ситуации и личности оппонента, а также своего поведения

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

- познавательный
- функциональный
- психомоторный
- мотивационный
- волевой

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

110 Что из ниже перечисленного относится к видам внутриличностного конфликта:

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

111 Что из ниже перечисленного относится к видам внутриличностного конфликта:

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

112 Конфликтность личности определяется комплексным действием

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

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

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

114 К методам анализа данных в конфликтологии относятся

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

115 К методам сбора информации в конфликтологии относятся

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

116 Выделяется пять основных стратегий конфликтного поведения:

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

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

- поступок
- фрустрация
- сублимация
- ситуация
- обстановка

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

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

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

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

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

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

121 Система умозаключений, посредством которой на основе ряда факторов делается вывод о существовании объекта, связи или причины явления, причем этот вывод нельзя считать абсолютно достоверным, это есть:

- догадка
- кредо
- догма
- гипотеза
- идея

122 Какой из ниже перечисленных принципов показывает необходимость учета в процессе изучения конфликтов всех конкретных условий, в которых они развиваются: места, времени, конкретной сложившейся обстановки в конкретном коллективе:

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

123 Смысл какого принципа заключается в том, что, изучая конфликт, необходимо не ограничиваться рассмотрением его отдельных элементов, а стремиться исследовать максимально большее количество связей конфликта с другими явлениями и между его подструктурами:

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

124 Какой принцип изучения конфликтов требует от конфликтолога минимизировать влияние личных и групповых интересов, установок, других субъективных факторов на процесс и результаты исследования конфликтов:

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

125 Какой принцип изучения конфликтов ориентирует конфликтолога на максимально широкое использование достижений всех отраслей конфликтологии:

- принцип конкретно-исторического подхода
- принцип эволюционизма
- принцип преемственности
- принцип междисциплинарности
- принцип личностного подхода

126 Какой принцип изучения конфликта требует максимально полного знания конфликтологом всего, что сделано по проблеме конфликта в той науке, которую он представляет:

- принцип конкретно-исторического подхода
- принцип эволюционизма
- принцип междисциплинарности
- принцип преемственности
- принцип личностного подхода

127 Какой из принципов изучения конфликтов формулируется как необходимость выявления и учета конкретных личностных особенностей конкретных людей, выступающих центральным звеном конфликтов практически всех уровней.

- принцип конкретно-исторического подхода
- принцип эволюционизма
- принцип междисциплинарности
- принцип личностного подхода
- принцип личностного подхода

128 Принцип системного подхода предполагает:

- определение функции системы, ее места и роли среди других систем
- определение состава, структуры, организации элементов и частей системы, обнаружение ведущих взаимодействий между ними.
- рассмотрение изучаемого явления как системы, как отграниченного множества взаимодействующих элементов
- все ответы верны
- выявление внешних связей системы, выделение из них главных

129 Системно-структурный анализ конфликта включает в себя этапы:

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

130 Затухание конфликта обычно происходит в результате:

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

131 Устранение конфликта возможно с помощью следующих способов

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

132 Исходами конфликта не может быть

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

133 К критериям разрешенности конфликта относят

- изменение позиции индивида
- устранение травмирующих факторов

- прекращение противодействия
- все ответы верны
- достижение цели одной из конфликтующих сторон

134 На результативность разрешения конфликта не влияет фактор:

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

135 Разрешение конфликта представляет собой многоступенчатый процесс, который исключает

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

136 Отсутствие согласия между двумя и более сторонами определяет:

- концепция
- конфронтация
- компромисс
- конфликт
- конфуз

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

- консенсус
- затухание конфликта
- компромисс
- разрешение конфликта
- перемирие

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

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

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

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

140 Не верным условием конструктивного разрешения конфликта является:

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

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

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

142 Техника открытого разговора не включает следующее:

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

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

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

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

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

145 К методам поддержания и развития сотрудничества относится:

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

146 Формой предотвращения конфликтов является:

- конфронтация отношений
- обострение отношений

- прекращение отношений
- институционализация отношений
- продление отношений

147 Под институционализацией отношений подразумевается:

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

148 По завершении конфликта не целесообразно

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

149 Соперничество не оправдано в случаи

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

150 Компромисс не эффективен в случаях:

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

151 Вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций, это есть:

- уступка
- силовое подавление
- компромисс
- приспособление
- избегание

152 Что из ниже следующего предполагает направленность оппонентов на конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения:

- товарищество
- приспособление
- соперничество
- сотрудничество
- компромисс

153 Сотрудничество наиболее эффективно в ситуациях:

- унепредубежденности участников
- склонности обоих игнорировать различие во власти
- сильной взаимозависимости оппонентов
- все ответы верны
- важности решения для обеих сторон

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

- сотрудники компании не согласны друг с другом по многим вопросам
- инновационные разработки могут никогда не воплотиться в жизнь
- сотрудники отказываются принимать во внимание интересы других людей
- все ответы верны
- персонал поглощен во взаимные неурядицы

155 Потенциальной возможностью возникновения конфликта является:

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

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

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

157 На каком уровне предотвращения причин конфликта осуществляется устранение крупных, социальных, политических факторов, которые дезорганизуют социальную жизнь:

- системный
- институциональный
- психологический
- общесоциальный
- функциональный

158 Сущностью какого метода поддержания и развития сотрудничества заключается в вовлечение возможного противника в свое дело и в создании условий, которые исключают противоречие и формируют общие интересы.

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

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

- метод психологического «поглаживания»
- метод сохранения репутации партнера

- метод согласия
- метод практической эмпатии
- метод взаимного дополнения

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

165 К тактическим методам управления конфликтами в организациях не относят:

- метод силы
- метод компромисса

- метод быстрого решения
- метод совершенствования
- метод сотрудничества

166 Среди причин применения метода ухода от конфликта нельзя назвать:

- уход от принятия немедленного решения
- давление более важных обстоятельств
- тривиальность проблемы, лежащей в основе конфликта
- ситуацию, когда тема конфликта напрямую затрагивает сущность проблемы
- охлаждение разгоревшихся страстей

167 Среди причин применения метода ухода от конфликта нельзя назвать:

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

168 Наиболее вероятный результат метода уступок и приспособления:

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

169 Вероятный результат метода сглаживания:

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

170 Конечный результат метода скрытых действий:

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

171 Наиболее вероятным результатом применения метода быстрого решения является:

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

172 Преимуществами метода быстрого решения не является:

- взаимопонимание

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

173 Вероятный результат метода сотрудничества:

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

174 Наиболее вероятный результат метода силы:

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

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

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

176 Выделяют следующий стратегический метод управления конфликтными ситуациями в организациях:

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

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

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

178 Метод ухода от конфликта неприменим в случаях]

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

- когда потеря времени в перспективе приводит к потере инициативы и большим издержкам

179 Результат конфликта при использовании метода ухода от конфликта вмещается в схему:

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

180 Метод компромисса используют:

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

181 К ограничениям для применения метода компромисса не относится:

- в случае оспаривания участниками конфликта принятых ими обязательств
- принятое решение слишком аморфно и не будет эффективным
- нереалистичность первоначально занятой позиции по причине ее неадекватной оценки
- когда сотрудничество или соперничество больше не дают успеха
- когда компромисс не будет эффективен

182 Как называется метод управления конфликтами, когда соперничающие стороны действуют совместно в поиске наилучшего варианта выхода из конфликтной ситуации

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

183 Метод сотрудничества не применим в случаях:

- когда есть время для поиска альтернативы, удовлетворяющей притязания обеих сторон
- выявление позиций социальной группы, придерживающейся другой линии в перспективе
- когда одна из сторон нуждается в выявлении своих объективных целей в конфликте
- когда не соблюдается принципа обязательности конфликтующих сторон и отсутствует умение использовать процесс сотрудничества
- выработка соглашений на основе принципа консенсуса

184 Метод силы не применим

- против социальных групп с деструктивным поведением
- в случае необходимости введения непопулярных решений
- когда необходимо быстрое решительное действие
- когда у администрации нет преимуществ над работниками
- когда сильная сторона осознает свою правоту

185 Суть, какого метода управления конфликтами заключается в стремлении одной стороны навязать другой свое решение:

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

186 К достоинству метода компромисса не относится:

- ведение переговоров на основе уважения достоинства обеих сторон
- фокусирование внимания на взаимных интересах
- возможность определения и решения спорных вопросов для обеих сторон
- аморфность принятого решения
- использование объективных критериев в ходе переговоров

187 Метод уступок и приспособления не используется в случаях:

- когда администрация обнаруживает свою неправоту и когда ей полезнее прислушаться к предложениям противоположной стороны, т.е. показать свою рассудительность
- когда стабильность наиболее важна
- формирования и накопления стратегического потенциала для будущих спорных ситуаций
- когда предмет столкновения более важен для другой стороны, а не для Вас (то есть, когда важнее удовлетворить запросы другой стороны во имя будущей кооперации)
- когда явное преимущество на вашей стороне и вы выигрываете

188 Применение метода скрытых действий необходимо в случае:

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

189 Причинами выбора такого метода скрытых действий могут быть:

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

190 Негативные последствия применения метода скрытых действий:

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

191 Метод быстрого решения не используется:

- когда отсутствует явное (опасное) обострение конфликтной ситуации
- когда одна из сторон конфликта меняет свою позицию под влиянием аргументов другой или в связи с получением новой объективной информации

- при лимите времени для принятия решения
- есть необходимость в тщательной выработке решений
- когда обе стороны желают участвовать в поиске более приемлемых вариантов соглашений

192 Метод компромисса не используют

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

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

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

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

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

195 Один из наиболее древних способов разрешения конфликтов:

- коммуникация
- модуляция
- медитация
- медиация
- модификация

196 Медиация как общественно значимая деятельность сформировалась в:

- Китае
- Германии
- Англии
- США
- Японии

197 Медиация как общественно значимая деятельность сформировалась в :

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

198 В качестве официальных медиаторов могут быть:

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

199 Неофициальными медиаторами обычно являются:

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

200 К методам урегулирования конфликтов не относится:

- переговоры
- уклонение
- интегральный метод
- арбитраж
- посредничество

201 Процесс урегулирования включает

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

202 Анализ конфликтной ситуации состоит в следующем

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

203 Что из ниже следующего не верно: медиатор- посредник может обеспечить:

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

204 Что из ниже следующего не верно: медиатор- посредник может обеспечить:

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

205 Чья роль третьей стороны в урегулировании конфликта наименее авторитарна:

- третейский судья
- посредник
- арбитр
- наблюдатель
- помощник

206 Чья роль третьей стороны в урегулировании конфликта наиболее авторитарна:

- наблюдатель
- третейский судья
- арбитр
- посредник
- помощник

207 Выделяют следующую роль третьей стороны в конфликте:

- адвокат
- агент
- представитель
- арбитр
- брокер

208 В качестве официальных медиаторов не могут быть:

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

209 К официальным медиаторам не относится:

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

210 К официальным медиаторам не относится:

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

211 К официальным медиаторам не относится:

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

212 К официальным медиаторам не относится:

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

213 К неофициальными медиаторами обычно не относится:

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

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

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

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

- компромисс
- арбитраж
- переговоры
- посредничество
- судебный процесс

216 Что из ниже следующего не верно: медиатор- посредник может обеспечить:

- контроль за выполнением соглашения
- содействие нормализации отношений
- оказание помощи в поиске решения
- волевое прекращение конфликта
- оказание помощи в организации общения

217 Что из ниже следующего не верно: медиатор- посредник может обеспечить:

- контроль за выполнением соглашения
- содействие нормализации отношений
- оказание помощи в поиске решения
- разведение конфликтующих сторон
- оказание помощи в организации общения

218 Что из ниже следующего не верно: медиатор- посредник может обеспечить:

- контроль за выполнением соглашения
- содействие нормализации отношений
- оказание помощи в поиске решения

- блокирование борьбы
- оказание помощи в организации общения

219 Укажите факторы, которые не влияют на эффективность деятельности третьей стороны в конфликте.

- степень напряженности конфликта
- особенности и характер деятельности третьей стороны
- мотивированность обеих сторон на совместную работу
- организационно-правовая форма организации
- настойчивость в действиях третьей стороны

220 Стороны сами обращаются к медиатору в следующих случаях, когда:

- одной из сторон нанесен серьезный ущерб и она требует санкций по отношению к оппоненту
- стороны отстаивают противоположные, взаимоисключающие интересы и не могут найти общих точек соприкосновения
- объектом регулирования является затянувшийся конфликт
- все ответы верны
- по-разному трактуются правовые нормы или другие критерии, являющиеся ключевыми в разрешении конфликта

221 Стороны сами обращаются к медиатору в следующих случаях, когда:

- одной из сторон массированно применяется насилие
- конфликт отрицательно влияет на среду, которая контролируется третьей стороной
- третьей стороне лично невыгоден этот конфликт
- все ответы верны
- стороны не пришли к согласию, а у третьей стороны есть возможность удовлетворить интересы обеих сторон

222 Что из ниже перечисленного не верно. Стороны сами обращаются к медиатору в следующих случаях, когда:

- одной из сторон массированно применяется насилие
- конфликт отрицательно влияет на среду, которая контролируется третьей стороной
- третьей стороне лично невыгоден этот конфликт
- конфликт выгоден обеим сторонам
- стороны не пришли к согласию, а у третьей стороны есть возможность удовлетворить интересы обеих сторон

223 Укажите правильную последовательность ролей третьей стороны в урегулировании конфликта по мере понижения авторитарности: 1. третейский судья 2. арбитр 3. наблюдатель 4. посредник 5. помощник

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

224 В каких условиях, целесообразен такой тип медиаторства, как третейский судья или арбитр

- при ужесточении конфликта
- позиции сторон не определены

- если требуется быстрое решение
- все ответы верны
- стороны не могут найти взаимоприемлемое решение

225 Найдите правильную последовательность трех основных этапов процесса медиации. 1. Знакомство с конфликтом 2. Работа с конфликтующими сторонами. 3. Ведение переговоров

- 2,1,3
- 3,2,1
- 1,3,2
- 1,2,3
- 3,1,2

226 Эффективность медиации определяется следующими особенностями и характером деятельности третьей стороны

- знание ситуации, обстановки, особенностей конфликта
- наличие знаний и профессиональных качеств по проведению регулирующего процесса, а также способности убеждать
- заинтересованность третьей стороны в урегулировании конфликта
- все ответы верны
- наличие опыта успешного регулирования конфликтов в прошлом

227 Какой вид тактики взаимодействия медиатора с оппонентами в ходе переговоров не может быть

- давление на одного из оппонентов
- сделка
- тактика поочередного выслушивания
- агрессия
- челночная дипломатии

228 Для уяснения ситуации и предлагаемых предложений в период острого конфликта, когда разъединение сторон невозможно, медиатор использует следующую тактику взаимодействия с оппонентами

- давление на одного из оппонентов
- сделка
- директивное воздействие
- тактика поочередного выслушивания
- челночная дипломатии

229 Как называется тактика взаимодействия с оппонентами, в случае, когда медиатор разделяет конфликтующие стороны и постоянно курсирует между ними, согласуя различные аспекты соглашения, в результате чего обычно достигается компромисс:

- давление на одного из оппонентов
- сделка
- директивное воздействие
- челночная дипломатии
- тактика поочередного выслушивания

230 Конфликтологическая компетентность исключает из себя:

- наличие навыков управления конфликтными явлениями
- умение предвидеть возможные последствия конфликтов

- умение развивать конструктивные начала возникающих конфликтов
- способность создания условий возникновения конфликта
- умение конструктивно регулировать противоречия и конфликты

231 В каких ситуациях не обязательно использовать модель арбитр, а достаточно воспользоваться посредником

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

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

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

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

- посредничество
- судебный процесс
- переговоры
- арбитраж
- компромисс

234 К функции коммерческих переговоров относится

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

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

- компетенция
- консилиум
- контекст
- компромисс
- контракт

236 Замещение цели на коммерческих переговорах называется:

- компенсация
- комплектация
- проекция
- сублимация

- ассимиляция

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

- информационная речь
 доклад
 интервью
 переговоры
 приветственная речь

238 К монологическим видам общения не относится:

- переговоры
 информационная речь
 реклама
 приветственная речь
 доклад

239 Тактика общения с агрессивным клиентом не предполагает

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

240 Определить правильную последовательность этапов подачи позиции на коммерческих переговорах:

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

241 Что не является ошибкой при ведении переговоров:

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

242 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

243 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

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

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

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

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

246 Совокупность действий и принципов их реализации, предпринимаемых партнерами в ходе коммерческих переговоров, называется:

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

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

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

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

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

249 К личностным качествам и свойствам участников коммерческих переговоров, способствующих их конструктивному проведению, не относят:

- корпоративное чувство
- нервно-психическая устойчивость
- высокие моральные качества
- нерешительность
- профессионализм

250 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
- сконцентрируйтесь на интересах, а не на позициях
- отделите человека от проблемы
- преследуйте только свою выгоду
- изучите варианты, которые могут удовлетворить обе стороны

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

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

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

- салями
- пакетирование
- уход
- затяжка
- выжидание

253 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

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

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

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

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

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

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

257 Что не способствует успешному ведению деловых переговоров:

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

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

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

259 Механизм проведения коммерческих переговоров включает:

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

260 В ходе уточнения интересов концепций и позиций участников коммерческих переговоров

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

261 Переговоры можно считать неудавшимися, если:

- удовлетворены все интересы сторон
- высокая степень решения проблемы

- обе стороны высоко оценивают их итоги
- одна из сторон высоко оценивает их итоги
- обеими сторонами были выполнены взятые на себя обязательства

262 На переговоры следует идти:

- эмоциональным
- возбужденным
- обиженным
- психологически подготовленным
- напряженным

263 Формирование делегации охватывает:

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

264 Важным критерием при формировании делегации относят:

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

265 К механизму переговорного процесса не относится:

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

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

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

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

- салями
- затяжка
- уход
- отмалчивание
- выжидание

268 Согласование интересов и целей участников коммерческих переговоров не приведут к желаемым результатам, если:

- отсутствие высоких моральных качеств
- между сторонами хорошие отношения
- стороны ориентируются на решение проблемы
- отношения сторон скрытые
- стороны считаются с интересами друг друга

269 Качество и свойство участников коммерческих переговоров, способствующее достижению продуктивного результата переговоров:

- не высокий уровень профессионализма
- нерешительность
- нервно-психологическая неустойчивость
- корпоративное чувство
- отсутствие высоких моральных качеств

270 Тактика общения с агрессивным клиентом предполагает:

- неуважительное обращение клиенту
- провоцирование и само попадание на провокации
- ответ агрессией на агрессию
- внимательное выслушивание его мыслей
- выражения к данному клиенту ненависти и не понимания

271 Цель какого вида коммерческих 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

272 Целью какого вида коммерческих переговоров является перевод конфликтных отношений к более конструктивному общению аппонентов:

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

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

- контрольной
- компромиссной
- информационной
- коммуникативной
- регуляционной

274 Компромисс нереален тогда, когда:

- имеется наличие критериев, позволяющих определить законность требований или равенство уступок
- стороны не готовы идти на уступки друг к другу
- стороны могут найти «срединное решение»

- уступки не выходят за рамки минимальных значений интересов обеих сторон
- стороны готовы удовлетворить хотя бы часть интересов друг друга

275 К организационным моментам подготовки коммерческих переговоров не относят

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

276 Содержательная сторона подготовки к коммерческим переговорам не включает

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

277 Для повышения эффективности подготовки коммерческих переговоров возможны:

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

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

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

279 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

280 На этапе подготовки переговоров следует придерживаться таких рекомендаций:

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

281 Что из ниже следующего не является основным правилом взаимодействия на коммерческих переговорах:

- сконцентрируйтесь на интересах, а не на позициях
- изучите варианты, которые могут удовлетворить обоих
- отделите человека от проблемы
- сконцентрируетесь на позициях, а не на интересах
- найдите объективный критерий

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

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

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

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

284 Для конструктивного взаимодействия с оппонентом в ходе коммерческих переговоров рекомендуется:

- не выслушивать оппонента
- убеждать партнера в ошибочности его позиций
- перебивать оппонента
- не принимать первым приемы вызывающие конфронтацию
- быть пассивным

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

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

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

- разделение проблемы на отдельные составляющие
- выдвигание требований в последнюю минуту
- пакетирование
- уход
- постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов

287 Расстановка ложных собственных позиций относятся к приемам

- применяемых при организации приема делегации
- широко применяемых на всех этапах переговоров

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

288 К формам индустриального конфликта не относится:

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

289 К типам забастовки не относится

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

290 Забастовка, направленная против решений органов власти и управления:

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

291 Самый распространенный тип забастовок:

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

292 Оккупационная забастовка, но без прекращения работы, это есть:

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

293 Все забастовки можно разделить на:

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

294 К основным причинам забастовок относят:

- кадровые вопросы

- продолжительность рабочего дня
- требование об увеличении заработной платы и другие спорные ситуации вокруг нее
- все ответы верны
- споры о границах ответственности

295 Что из ниже перечисленного не верно характеризует стихийные забастовки:

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

296 Что из ниже перечисленного не верно характеризует классические забастовки:

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

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

- простой
- бойкот
- прогул
- забастовка
- отпуск

298 Что из ниже перечисленного не характеризует политическую забастовку

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

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

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

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

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

301 Что из ниже перечисленного неверно характеризует экономическую забастовку:

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

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

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

303 Какой тип забастовки происходит по форме частичного прекращения работы:

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

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

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

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

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

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

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

307 Как называется забастовка в которой участвуют большинство трудоспособного населения страны:

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

308 Что из ниже перечисленного не верно характеризует забастовку:

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

309 Определите правильную последовательность стадий, которые проходят забастовки в своем развитии: 1. Зарождение забастовки 2. Расцвет забастовки 3. Стадия формирования

- 3,2,1
- 2,3,1
- 1,2,3
- 1,3,2
- 2,1,3

310 На какой стадии развития забастовки, конфликт имеет скрытый для внешнего наблюдателя характер:

- крах забастовки
- стадия формирования
- расцвет забастовки
- зарождение забастовки.
- спад забастовки

311 Что из ниже перечисленного не характеризует стадию зарождения забастовки.

- сопровождается нарушениями дисциплины и т.п.
- здесь характерны латентные формы конфликта
- действия на этой стадии сугубо эмоциональны и словесные
- полное прекращение производства со стороны работающих
- для нее характерны увольнения по собственному желанию

312 Что из ниже перечисленного не характеризует стадию формирования забастовки:

- остановка производства еще не происходит
- оппонирющие стороны формируют требования
- стадия формирования связана с развертыванием забастовки
- эскалация конфликта достигает своего пика
- предварительное балансирование сил происходит в ходе переговорного процесса.

313 Что из ниже перечисленного не характеризует стадию расцвета забастовки:

- основная черта этой стадии забастовки – максимум участников
- для него характерно полное или частичное прекращение производства со стороны работающих
- это время активных действий
- оппонирющие стороны формируют требования
- эскалация конфликта достигает своего пика

314 Система отношений различных социальных субъектов, которая ориентирована на достижение общенациональных интересов при учете групповых и корпоративных интересов, это есть:

- социальная устойчивость
- деловое общение
- деловое партнерство
- социальное партнерство
- деловое сотрудничество

315 К показателям внутриличностного конфликта не относится

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

316 Сколько видов внутриличностного конфликта существуют

- 5.0
- 3.0
- 4.0
- 6.0
- 10.0

317 Что из ниже перечисленного не является видом внутриличностного конфликта:

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

318 Что из ниже перечисленного не относится к типам переживания

- творческое
- реалистическое
- гедоническое
- когнитивное
- ценностное

319 Преодоление внутриличностного конфликта зависит от:

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

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

- нравственный конфликт

- межгрупповые конфликт
- межличностные конфликт
- внутриличностный конфликт
- организационные конфликт

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

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

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

- беспокойство
- напряжение
- борьба
- переживание
- стресс

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

- рациональными
- оптимальными
- конструктивными
- деструктивными
- импортные

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

- миротворец
- судья
- арбитр
- омбудсмен
- посредник

325 К показателям когнитивной сферы внутриличностного конфликта не относится:

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

326 Лицо, направляющее оферту называется:

- контрагентом
- референтом

- акцептантом
- оферентом
- адресатом

327 Лицо, дающее акцепт называется

- агентом
- референтом
- оферентом
- акцептантом
- адресатом

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

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

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

- коносамент
- франшиза
- лицензия
- контракт
- патент

330 Условия поставки продукции включают в себя:

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

331 Условия поставки продукции не включают в себя:

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

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

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

333 Сделка, совершенная с целью прикрытия другой сделки называется:

- публичной

- односторонней
- притворной
- притворной
- двусторонней

334 Что из ниже перечисленного не характеризует публичную оферту:

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

335 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 франшизы
- договор поставки
- договор купли-продажи
- коносамент

336 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 франшизы
- коносамент
- договор поставки
- лизинговый договор

337 К сделкам купли-продажи, классифицированных по временному признаку, не относятся:

- сделка с немедленной поставкой
- краткосрочные сделки
- долгосрочные сделки
- бартерные сделки
- бессрочные сделки

338 Договор, в соответствии с которым стороны обязуется в будущем заключить договор о передаче имущества, выполнении работ или оказании услуг, называется:

- консенсуальным
- безвозмездным
- возмездным
- предварительным
- реальным

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

- мнимой
- многосторонней
- двусторонней
- односторонней
- одноразовый

340 Разовое комиссионное поручение импортера одной страны комиссионеру другой страны на покупку определённой разовой партии товара, называется:

- комитент
- патент
- тендер
- индент
- контракт

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- началом
- прологом
- прелюдией
- преамбулой
- введением

346 Коммерческая деятельность, связанная с куплей-продажей товаров, имеющих материально-вещественную форму, с возмещением стоимости этих товаров в согласованной контрагентами валюте, называется:

- торговая акция
- консигнационная торговля
- купля-продажа
- сделка купли-продажи
- посредничество

347 Коммерческий документ, в котором покупатель подробно указывает все необходимые условия для изготовления или подготовки заказываемого товара, услуги, все существенные элементы, необходимые для изучения торговой сделки, называется:

- справка
- контракт
- заявка
- заказ
- договор

348 Документ, составляемый при обнаружении количественных расхождений между фактическими и документальными данными при приемке товарных партий от органов железнодорожного транспорта с обязательным присутствием представителей последних, называется

- договор
- иск
- пакт
- коммерческий акт
- контракт

349 Какие работы предполагает выполнение функции администрирования?

- разрабатывать проект рекламного бюджета, оценивать проекты решений, варианты рекламной
- координацию работы рекламного подразделения в рамках маркетинговой службы фирмы, а также с отделами, занимающимися производством, финансированием, кадровой службой и т.д.;
- определение целей и задач коммуникационной и рекламной политики, оценка их достижения, разработка планов проведения рекламных мероприятий;
- руководство и контроль за деятельностью, укомплектование штата, распределение обязанностей и т.д.;
- выбор внешних партнеров, обсуждение условий и подготовка контракта с агентством и т.д.;

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

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

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

- договор
- заявление
- иск
- претензия
- рекламация

352 В претензии не указывается:

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

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

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

354 Для оплаты купленного на аукционе товара бухгалтер выписывает:

- все ответы верны
- заявку
- вексель
- товарный чек
- ведомость

355 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
- письмо
- заявка
- запрос
- каталог

356 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
- выявление возможности поставки интересующего покупателя товара
- принятие вопроса к рассмотрению
- все ответы верны
- отказ поставить интересующий покупателя товар

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

- гарантийное письмо
- заявка
- запрос
- оферта
- рекламация

358 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-поставки
- договор купли-продажи
- договор контрактации
- договор концессии

359 Что из ниже перечисленного не характеризует исковое заявление:

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

360 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
- претензии направляются поставщикам заказным либо ценным письмом или же могут быть вовлечены под расписку
- претензия – это письменное требование о добровольном устранении нарушений условий договора или законодательства
- претензия направляется в Арбитражный суд республики
- претензии направляются поставщикам заказным либо ценным письмом или же могут быть вовлечены под расписку

361 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
- проект договора может быть представлен любой из сторон
- 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
- договор подписывается в одном экземпляре
- договор подписывается сторонами как минимум в трех экземплярах

362 Для сторонников мягкого подхода, при ведении деловых переговоров не характерно

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

363 Организация деловых переговоров предполагает:

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

364 Что не характерно для жесткого подхода ведения деловых переговоров:

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

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

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

366 Какой из методов ведения деловых переговоров наиболее эффективный:

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

367 Приемы, используемые на переговорах:

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

368 Оптимальными днями для ведения коммерческих переговоров являются:

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

369 Что из ниже перечисленного не характеризует сторонников

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

370 Определите правильную схему хода переговоров:

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

371 Что не характерно для американского стиля ведения коммерческих переговоров:

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

372 Предмет внешнеторгового контракта не определяет:

- подтверждение заказа покупателем(продавцом)
- количество товара
- вид сделки
- форс-мажорные обстоятельства
- базисные условия товара

373 Техника оформления внешнеторговых операций включает

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

374 Процесс исполнения международных контрактов не включает:

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

375 Что характеризует китайский стиль ведения переговоров:

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

376 Что характеризует японский стиль ведения коммерческих переговоров:

- использование угроз
- пренебрежение посредниками в сложных и спорных вопросах
- бесчувственность к общественному мнению

- несложный процесс согласования и утверждения тех или иных положений
- высокая организованность

377 Американский стиль ведения коммерческих переговоров предполагает:

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

378 Что не характерно для французского стиля ведения коммерческих переговоров:

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

379 Что не характерно для китайского стиля ведения коммерческих переговоров:

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

380 Что не характерно для японского стиля ведения коммерческих переговоров:

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

381 Что характеризует французский стиль ведения переговоров:

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

382 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 взимаются установленные таможенные платежи
- таможенные платежи уплачиваются до принятия или одновременно с принятием таможенной декларации
- при таможенном оформлении с декларанта ни какие платежи не взимаются
- при таможенном оформлении с декларанта взимаются сборы за таможенное оформление

383 В случаях, когда товары и транспортные средства перемещаются через таможенную границу Азербайджанской Республики или когда меняется их таможенный режим, а также и в других случаях, предусмотренных законодательством, данные товары и транспортные средства

подлежат:

- контролю
- конфискации
- рекламированию
- декларированию
- осмотру

384 При декларировании товаров и транспортных средств декларант обязан:

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

385 Основным принципом, которым руководствуется международные коммерческие организации является:

- права государства на контролирование и регулирование деятельности международной фирмы
- полное уважение национального суверенитета
- неотъемлемый суверенитет государств над их природными ресурсами, материальными ценностями и экономической деятельностью
- все ответы верны
- невмешательство во внутренние и межправительственные дела

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

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

387 С помощью внешнеторговых документов осуществляются сделки с зарубежными контрагентами. К ним относятся:

- документы по платежно-банковским операциям
- документы по подготовке товаров к отгрузке
- документы, обеспечивающие производство экспортных товаров
- все ответы верны
- коммерческие документы

388 Организационно-правовые формы предприятий

- Полное товарищество, коммандитное товарищества, дочернее общество
- Объединенное предприятие, акционерного акционерного общества и предприятия с ограниченной ответственностью
- Полного товарищества, дочернее общества, акционерного общества, акционерного общества
- Индивидуальное предприятие, полное товарищество, коммандитное товарищество, акционерного общества и предприятия с ограниченной ответственностью
- Индивидуальное предприятие акционерного общества и предприятия с ограниченной ответственностью

389 Что составляет теоретическую основу коммерции:

- ценообразование
- торговые процессы, направленные на осуществление актов купли-продажи товаров
- стратегическое планирование
- ситуационный и системный анализ
- закон стоимости

390 Конъюнктура рынка - это:

- соотношение нужды и спроса при сложившемся уровне цен
- превышение предложения над спросом при сложившемся уровне цен
- превышение объема спроса над предложением при сложившемся уровне цен
- соотношение между объемом спроса и предложения при сложившемся уровне цен
- равновесное состояние объема спроса и предложения при сложившемся уровне цен

391 Коммерческие процессы - это

- Процесс купли-продажи товаров между производителями и покупателями
- Все прогрессивные формы купли-продажи товаров
- Процесс оптовой торговли
- Процесс, связанный с куплей и продажей товаров
- Мелкая розничная торговля

392 Торговля это:

- Деятельность, направленная на изучение позиций
- Вид человеческой деятельности, связанный с товарным обращением
- Деятельность, ориентированная на удовлетворение потребностей людей посредством обмена
- Деятельность, ориентированная на рынок
- Деятельность, ориентированная на изучение спроса, исследование рыночных возможностей

393 Какие профессиональные требования предъявляются коммерческому работнику?

- Закупка и продажа товаров; маркетинг; управление и права; бухгалтерский учет; финансирование
- Закупка и продажа товаров; маркетинг; управление и права; бухгалтерский учет; финансирование и налогообложение;
- Закупка и продажа товаров; управление и права; финансирование и налогообложение;
- Закупка и продажа товаров; управление и права; финансирование
- Закупка и продажа товаров; маркетинг; управление и права; бухгалтерский учет; налогообложение;

394 Требования к речи в деловом контакте

- Внешний облик, манера, деловая одежда
- Грамотность, логичность, эмоциональная окраска речи
- Грамотность, эмоциональная окраска речи
- Логичность, эмоциональная окраска речи
- Грамотность, логичность

395 Сколько видов коммерческой переписки?

- Пять
- Три
- Два
- Четыре
- Шесть

396 Что такое рекламация?

- Сведение о сложившейся ситуации на рынке
- Коммерческий документ, представляющий предъявление претензии к стороне нарушивший обязательства
- Формальное предложение заключить коммерческую сделку
- Деловая переписка
- Преднамеренно скрываемые экономические интересы деятельности фирмы

397 Коммерческий риск

- Статистический и экспертные методы оценки ущерба
- Возможное поднесение ущерба или убытков вследствие занятия коммерческой деятельностью
- Хеджирование
- Преднамеренно скрываемые экономические интересы деятельности фирмы
- Сведения в виде документов, схем, изделий относящиеся к коммерческой тайне фирм

398 Какие методы используются для определения степени риска?

- экспертный, математический
- Статистический и экспертный
- Статистический и экспертный, математический
- Статистический и, математический
- экспертный, математический, вероятностный

399 Что представляет собой риск для предпринимателя?

- Вероятность снижения денежных доходов и покупательской способности населения
- Вероятность выдерживания финансовых потерь, возникновение опасности
- Недополучение предусмотренных заранее результатов
- Снижение эффективности использования основного и оборотного капитала
- Снижение объема товарооборота и изменение его структуры

400 Что такое риск?

- Вероятность увеличения количества работников, снижения производительности труда
- Риск – вероятность не возникновения прогнозируемого случая
- Вероятность недополучения прибыли
- Вероятность увеличения расходов
- Вероятность уменьшения объемов товарооборота

401 Что такое деловой протокол?

- Оформление протокола и заключение договора
- Порядок проведение деловых встреч
- Порядок ведения деловых переговоров
- Деловая переписка
- Виды коммерческой переписки

402 можно ли уровень экономического развития страны отнести к внешним факторам влияющим на деятельностьпредприятиим

- не всегда
- да ,можно
- зависит от формы собственности предприятиим
- зависит специализации предприятий

нет

403 Можно ли конкуренцию расширять как внешний фактор влияющий на деятельность торговых предприятий

- зависит от вида деятельности
 нет
 это внутренний фактор
 если предприним частное
 да ,можно

404 В зависимости от сферы затрачиваемого капитала выделяют:

- Риск покупки, посреднический риск, риск продаж
 Производственный, коммерческий (торговый), финансовый риск
 Коммерческий, торговый риск, риск массового
 Коммерческий риск, риск обращения, риск по товарообороту
 Производственный, риск продаж, риск покупки

405 Какие личностные требования предъявляются коммерческому работнику?

- Готовность рисковать, верность данному слову, высокие духовные качества
 Готовность рисковать, честность, надежность, верность данному слову; высокие духовные и физические качества, ответственность, организаторские способности, упорство, целеустремленность;
 Готовность рисковать, честность, надежность, высокие духовные и физические качества, целеустремленность;
 Готовность рисковать, честность, надежность, верность данному слову; ответственность
 Готовность рисковать, честность, верность данному слову, высокие духовные качества организаторские способности, упорство

406 Понятие этика

- Установленный порядок поведения где либо, грамотность, логичность
 Система нравственных норм человека поведения, или какой-либо профессиональной группы
 Нормы профессионального поведения, или профессиональный этики;
 Установленный порядок поведения где либо
 Нормы профессионального поведения, или профессиональный этики; Установленный порядок поведения где либо

407 Понятие «Этикет»

- Установленный порядок поведения где либо профессиональной группы; нормы профессионального поведения, или профессиональный этики
 Установленный порядок поведения где-либо;
 Нормы профессионального поведения, или профессиональный этики;
 Система нравственных норм человека поведения, или какой-либо профессиональной группы
 Нормы профессионального поведения, или профессиональный этики; система нравственных норм человека поведения, или какой-либо профессиональной группы;

408 Что такое оферта?

- Преднамеренно скрываемые экономические интересы деятельности фирмы
 Формальное предложение заключить коммерческую сделку
 Коммерческий документ, представляющий предъявление претензии к стороне нарушившей обязательства
 Деловая переписка

- Сведение о сложившейся ситуации на рынке товаров и услуг

409 С чем связано возникновение финансового риска?

- Изменением уровней цен
 Вероятностью потери финансовых ресурсов
 Не выполнением плана по обороту
 Уменьшением объемов производства
 Вероятностью увеличения расходов

410 Что такое коммерческие письма?

- Характер коммерческой сделки
 Деловая переписка
 Порядок ведения деловых переговоров
 Виды коммерческой переписки
 Оформление протокола и заключение договора

411 Нормы защиты коммерческой тайны

- Все вышеуказанные варианты не верны
 Все вышеуказанные варианты верны
 Нормы права, направленные на защиту интересов ее владельцев
 Нормы, устанавливаемые руководством предприятия
 Специальные структурные подразделения обеспечивающие соблюдение норм

412 Рынок средств потребления состоит из

- потребителей, закупающих товары для ликвидации последствий стихийных бедствий
 потребителей, закупающих товары для личного потребления
 предприятий и организаций, закупающих товары для их дальнейшей перепродажи
 потребителей, закупающих товары для перепроизводства
 потребителей, занимающихся производством средств потребления

413 Рынок институциональных организаций состоит из:

- потребителей, закупающих товары для ликвидации последствий стихийных бедствий
 потребителей, закупающих товары для производства других товаров
 предприятий и организаций, закупающих товары для их дальнейшей перепродажи
 потребителей, закупающих товары для оказания гуманитарной помощи
 потребителей, закупающих товары для личного потребления

414 Что такое информация?

- Это сообщение, т.е. форма связи между источником, передающим сообщением, и объектом, принимающим его
 Технология принятия решения
 Процесс принятия решения
 Этапы принятия решения
 Это техника сообщения

415 Что такое «Коммерческая информация»

- Хеджирование; сведение о сложившейся ситуации на рынке товаров и услуг
 Сведение о сложившейся ситуации на рынке товаров и услуг
 Хеджирование

- Преднамеренно скрываемые экономические интересы деятельности фирмы
- Сведения в виде документов, схем, изделий относящиеся к коммерческой тайне фирм

416 Что такое коммерческая тайне?

- Преднамеренно скрываемые экономические интересы деятельности фирмы; хеджирование
- Преднамеренно скрываемые экономические интересы деятельности фирмы
- Хеджирование
- Сведение о сложившейся ситуации на рынке товаров и услуг
- Сведения в виде документов, схем, изделий относящиеся к коммерческой тайне фирм

417 Торговый знак - это:

- символы, используемые в торговой марке
- юридически защищённая марка или её часть
- запатентованное марочное название
- торговая марка
- марочное название

418 Торговая (товарная) марка - это:

- совокупность производимых товарных ассортиментов
- совокупность символов и названий, используемых для идентификации товаров показатель качества товара
- символы, используемые для идентификации товаров
- используемые для идентификации товаров
- названия, используемые для идентификации товаров

419 Что такое коммерческий секрет?

- Сведения в виде документов, схем, изделий относящиеся к коммерческой тайне фирм ;хеджирование
- Сведения в виде документов, схем, изделий относящиеся к коммерческой тайне фирм
- Хеджирование
- Сведение о сложившейся ситуации на рынке товаров и услуг
- Преднамеренно скрываемые экономические интересы деятельности фирмы

420 Что входит в техническую информацию?

- Научно-технические проекты; Заявки на патенты; Информационный процесс;
- Все выше указанные варианты верны
- Научно-технические проекты; конструкторские разработки
- Заявки на патенты; дизайн
- Информационный процесс; программное обеспечение ЭВМ

421 Марочное название - это:

- номенклатура производимых товаров
- произносимая часть торговой марки
- символы, используемые в торговой марке
- торговая марка
- ассортимент производимых товаров

422 Марочная эмблема (знак) - это:

- ассортимент производимых товаров
- опознаваемая, но непроизносимая часть торговой марки

- символы, используемые в торговой марке
- произносимая часть торговой марки
- торговая марка

423 Что такое коллективный знак

- Товарный заключению договора
- Товарный знак союза, хозяйственной ассоциации
- Товарный знак союза
- Товарный знак хозяйственной ассоциации
- Товарный знак объединения предприятий

424 Что представляет собой торговая конъюнктура?

- соотношение нужды и спроса при сложившемся уровне цен
- состояние торговли при соответствующем уровне цен за определенный период времени
- равновесное состояние объема спроса и предложения при сложившемся уровне цен
- превышение предложения над спросом при сложившемся уровне цен
- превышение объема спроса над предложением при сложившемся уровне цен

425 Договор купли-продажи товаров

- Товарный знак хозяйственной ассоциации
- 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

426 Договор поставки заключается на

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

427 Договор поставки товаров

- 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
- Товарный знак хозяйственной ассоциации
- Товары сдаются покупателю через определенный срок

428 Обязательные условия договора поставки

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

429 Что такое пролонгация?

- Товарные договора поставки
- Продолжение договора поставки
- Завершение договора поставки
- Исполнение договора поставки
- Выполнение договора поставки

430 Что такое хозяйственные связи?

- Экономические; организационные административно-правовые отношения складывающиеся между покупателями и поставщиками
- Все выше указанные варианты верны
- Экономические; организационные; административно - правовые; финансовые отношения складывающиеся между покупателями и поставщиками
- Экономические; организационные; коммерческие отношения складывающиеся между покупателями и поставщиками
- Экономические; коммерческие

431 Предмет договора купли-продажи

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

432 Предмет договора поставки товаров

- Товарный знак хозяйственной ассоциации
- 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

433 Формы применяемых имущественных санкций

- Штраф
- Штраф; неустойка; пеня
- Штраф; пеня
- пеня; неустойка
- Неустойка; штраф

434 Что входит в систему хозяйственных связей

- Все вышеуказанные варианты не верны
- Все вышеуказанные варианты верны
- Совокупность форм, методов и рычагов взаимодействия предприятий; контроль за соблюдением договорных обязательств
- Участие торговых организаций в разработке промышленными предприятиями планов производства товаров посредством представления заявок и заказов
- Участие в работе товарных бирж; проверка качества поставляемых товаров

435 Что представляет собой свободный рынок?

- На свободных рынках спрос и предложение уравниваются по характеру и степени

- На свободном рынке при заключении между контрагентами торговых договоров никаких ограничений не предусматривается
- На свободном рынке контрагенты обладают различным удельным весом по различным товарам
- На свободных рынках контрагенты при доставке товара вынуждены выполнять различные обязательства
- На свободных рынках один из контрагентов при заключении торговых договоров обладает наибольшей свободой по отношению к другому

436 Прямой экспорт - это:

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

437 Косвенный экспорт - это:

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

438 На каких принципах строится таможенное право

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

439 Основные понятия экспортно-импортных операций

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

440 Прямое инвестирование - это:

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

441 С каким экономическим показателем страны связана финансовая деятельность торговой фирмы?

- Объем валового внутреннего продукта
- Денежное обращение
- Макроэкономические показатели

- Структура товарооборота
- Оптимизация прибыли

442 Что из указанных ниже относится к методам выхода на международные рынки:

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

443 Что такое импорт

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

444 Что такое экспорт

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

445 Что означает термин «франшиза»

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

446 Что такое деловой франчайзинг

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

447 Что входит в число основных финансовых документов коммерческого предприятия

- Баланс
- Баланс и счет прибылей и убытков
- Баланс и счет прибылей

- Баланс и счет убытков
- Счет убытков и прибылей

448 Товарный франчайзинг и его отличие от оптовой торговли

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

449 Что входит в состав основных форм лизинга?

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

450 Когда принят закон Азербайджанской Республики «О лизинге»

- 2002.0
- 1994.0
- 1996.0
- 1998.0
- 2000.0

451 Оффшорные зоны – часть экономического пространства, где имеется система льгот:

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

452 Оффшорные зоны имеют специфические особенности, которые заключаются в:

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

453 Оффшорные фирмы в международной практике выполняют следующие функции:

- финансовые
- банковские.
- рисковые;
- валютные;
- правовые;

454 Правовой статус оффшорной компании определяется:

- специализирующихся на формировании корпорациями;
- наличием не резидентского статуса оффшорной компании

- непосредственным контактом с банками;
- оказанием услуг национальным компаниям, специализирующихся на формировании корпорациями;
- полноправным субъектом хозяйственных и деловых отношений;

455 Среднесрочная аренда на срок от 1 до 2-3 лет называется:

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

456 Сторонами по договору лизинга называются

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

457 Стороны, участвующие в лизинговой сделке

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

458 Существует несколько видов «оффшорных зон», основными из которых являются:

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

459 Сфера международных товарно-денежных отношений между продавцами и покупателями определяется как

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

460 Термин «оффшорные зоны» означает:

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

461 Фирмы в обязанности, которых входит функция свести конкурентов, называются:

- свободные фирмами.

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

462 Основные подгруппы франшизинга

- Инвестиционная франшиза
- Франшиза-рабочее место, франшиза-предпритишие, инвестиционная франшиза
- Рабочая франшиза, франшиза-предприятие
- Рабочая франшиза, инвестиционная франшиза
- Франшиза-предприятие , инвестиционная франшиза

463 Основные положение договора лизинга

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

464 Основные формы лизинга

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

465 Типы лизинга в зависимости от срока

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

466 Что такое факторинг-фирма

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

467 Сущность факторинга

- Вид лизинга при котором лизингодатель закупает на свой страх и риск имущество
- Покупка требований по товарным поставкам факторинг-фирмой
- Вид инвестиционной деятельности по приобретению имущества и передаче его на основании договора лизинга

- Лизинг при котором лизингодатель обязуется приобрести в собственность имущество в качестве предмета лизинга
- При котором продавец (поставщик) предмета лизинга одновременно выступает и как лизингополучатель

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

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

469 Что такое оперативный лизинг

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

470 Что такое финансовый лизинг

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

471 Что такое возвратный лизинг

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

472 Что является источником дохода франчайзинга

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

473 Что входит в расходы франчайзинга

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

474 Что входит в состав франчайзинга?

- косметические и медицинские услуги
- товар, производство, деловитость
- услуги, связанные с получением образования
- отдых и развлечения
- автомобиль, розничная торговля, здравоохранение

475 Перечислить основные виды франчайзинга

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

476 Что означает «Франчайзинг»

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

477 Что такое производственный франчайзинг

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

478 Договор купли-продажи будет считаться международным, если

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

479 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

480 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

481 Глобальные компании реализуют на международных рынках

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

482 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

483 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

484 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

485 Когда был подписан закон о коррупции?

- октябрь 2000 г
- Июнь 2000 г

- июня 2001 г
- августа 2003 г.
- сентября 2004 года

486 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

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

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

488 Что в Кодексе определяет отношения компании с производителями?

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

489 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

490 Какой из обязательств не относится к этическим обязательствам руководителя?

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

491 Как называется краткий документ, определяющий этические принципы компании

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

492 Как называются широкий спектр документов, определяющий этические принципы

КОМПАНИИ

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

493 Укажите личностные этико-психологические качества предпринимателя:

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

494 Укажите этические требования к современному бизнесу:

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

495 Что из нижеследующего не является коммуникационным эффектом:

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

496 Деловая беседа выполняет следующую функцию

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

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

- коммерциализация
- коммуникация
- конфронтация
- консолидация
- концессия

498 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

499 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

500 Специфической особенностью делового общения является:

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

501 При ведении деловых бесед по телефону нельзя:

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

502 На бланке фирмы не рекомендуется указывать:

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

503 К видам деловой корреспонденции не относят:

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

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

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

505 Требования к одежде руководителя:

- универсально

- все варианты верны
- опрятность
- аккуратность
- хороший вкус

506 Что является условием регулирования конфликта?

- стремление
- сотрудничество
- агрессивность
- достоинство
- ответственность

507 Что является отрицательной стороной конфликта?

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

508 Что является положительной стороной конфликта?

- эмоциональные и материальные потери
- устранение напряженности между сторонами
- сложное восстановление деловых отношений
- чрезмерное пристрастие к дискуссии
- падение уровня сотрудничества между сторонами

509 Который из перечисленных не является видом конфликта?

- деструктивный
- перспективный
- объективный
- субъективный
- конструктивный

510 Какой из перечисленных вариантов является методом разрешения конфликтов?

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

511 Какой из перечисленных не является видом конфликтов?

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

512 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

513 Что из ниже перечисленного не является этапом проведения деловых переговоров

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

514 Что из ниже перечисленного не является методом ведения деловых переговоров

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

515 Укажите методы ведения переговоров:

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

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

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

517 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

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

- нет правильного ответа

- метод принципиальных переговоров
- мягкий метод
- жесткий метод
- позиционный метод

519 К функциям деловых переговоров относятся

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

520 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

521 Деловые совещания по принадлежности бывают

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

522 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

523 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

524 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

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

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

526 Торговый стиль соответствует стратегии ...

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

527 Чем характеризуется торговая культура?

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

528 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

529 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

530 В каких сферах деятельности фирмы используется корпоративная культура:

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

531 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

532 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

533 Что не является методом урегулирования конфликта:

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

534 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

535 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
- душевная беседа

536 Что из нижеперечисленного не является причиной конфликта интересов?

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

537 Что предлагает свободный профессиональный представитель

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

538 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

539 Укажите основные показатели, характеризующие трудовые ресурсы предприятия:

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

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

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

541 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

542 Имеется ли связь между прибылью и издержками обращения?

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

543 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

544 Учитываются ли издержки обращения в торговой надбавке?

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

545 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

546 На размер оборотных средств влияет ли организация документооборота?

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

547 Каким образом участвуют в процессе обращения товаров оборотные средства?

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

548 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)

549 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

550 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

551 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

552 Перечислите виды повременной формы оплаты труда

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

553 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

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

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

555 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

556 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

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

- зависит от того, какая организация выпускает займы
- зависит
- зависит в частном секторе
- нет, не зависит
- зависит от отрасли экономики

558 производительные силы общества не влияют на уровень заработной платы? Доходы по займам можно ли отнести к индивидуальным доходам работников?

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

559 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

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

- натуральных
- абсолютных
- относительных
- удельных
- стоимостных

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

- зависит от месторасположения предприятия
- увеличивает свободное время
- уменьшает свободное время
- влияет в зависимости от объема товарооборота
- влияет в зависимости от численности работников отрасли

562 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

563 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

564 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

565 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

566 Какой фактор не учитывается при улучшении условий работы предприятия?

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

567 Какой фактор учитывается при управлении социальным развитием трудового коллектива?

- унификация
- психологический
- фондоотдача
- амортизация оборудования
- ремонтпригодность

568 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
- проектирование мероприятий социального направления по организации социального развития трудового коллектива;
- совершенствование организации социальных условий
- обеспечение активного участия трудового коллектива в разработке и проведении мероприятий социального направления

569 Что входит в состав диспетчерского обслуживания предприятия?

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

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

- материальное стимулирование;

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

571 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;

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

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

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

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

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

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

575 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; подготовка технических документов и оборудования; 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
- 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

576 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
- интервьюер не затрагивает общих, социально значимых проблем, а спрашивает о личном
- выяснение глубинных психологических и эмоциональных первопричин принятия потребителем решения о покупке
- выяснение глубинных отношений респондента к объекту путем его сравнения с противоположностью

577 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

578 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

579 Начальным этапом формирования выборочного плана является:

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

580 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

581 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

582 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

583 Какие из нижеперечисленных относятся к пассивным стратегиям рыночного лидера:

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

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

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

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

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

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

- Деловая культура универсальных истин
- 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

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

- Деловая культура конкретных истин
- Полихромные деловые культуры
- Деловая культура универсальных истин
- Мужественная деловая культура и женственная деловая культура

- Деловая культура с максимальным стремлением избежать неопределенность и без ярко выраженного такого стремления

588 Патентное соглашение:

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

589 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.

590 Спрос - это:

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

591 Контактные аудитории - это:

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

592 Одной из целей проведения описательных исследований является:

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

593 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

594 Одной из трех основных целей проведения разведывательных исследований является:

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

595 К психологическим факторам не относятся:

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

596 К культурным факторам не относятся:

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

597 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

598 Факторы культурного порядка :

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

599 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

600 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

601 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

602 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

603 Модель покупательского поведения основывается на:

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

604 В процессе принятия решений о покупке товара учитываются эти критерии: (Çәкі:

- 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

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

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

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

- социальные классы
- научно-технические факторы
- конкуренцию

- политико-правовой фактор
- инфраструктуру рынка

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

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

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

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

609 К стратегиям изменения установки нельзя отнести стратегии:

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

610 Эти социальные факторы оказывают существенное влияние на покупательское поведение:

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

611 Основные типы деловых закупок, это:

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

612 Процесс принятия решений о покупке товара охватывает следующие этапы:

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

- возникновение и осознание потребности, сбор информации о товаре, организация рекламной кампании, приобретение товара

613 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

614 Конечным элементом в простой модели покупательского поведения является:

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

615 Последовательность процесса совершения покупки товара или услуги:

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

616 Специфические цели потребительских ассоциаций охватывают также следующие уровни:

- промышленников
 производителей
 зарубежных продавцов
 коммерческие организации
 правозащитные организации

617 Специфические цели потребительских ассоциаций охватывают также следующие уровни:

- промышленников
 оптовых и розничных продавцов
 купцов
 религиозные организации
 правительственную связь

618 Специфические цели потребительских ассоциаций охватывают также следующие уровни:

- промышленников
 некоммерческие организации
 фермеров
 военных
 рабочих

619 Специфические цели потребительских ассоциаций охватывают также следующие уровни:

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

620 Последовательность разработки плана личных продаж:

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

621 Для этих товарных групп, личные продажи являются предпочтительными:

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

622 Существуют следующие виды процессов принятия решения о покупке потребителями:

- неизменная повторная закупка, новая закупка, приверженность марке, ограниченный процесс принятия решения
- сложный процесс принятия решений, ограниченный процесс принятия решений, приверженность марке, инерция
- новая закупка, приверженность марке, инерция, ограниченный процесс принятия решения
- модифицированная повторная закупка, сложный процесс принятия решения, новая закупка, приверженность марке
- новая закупка, приверженность марке, ограниченный процесс принятия решения

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

- покупка товаров особого спроса
- инерция
- сложный процесс принятия решений
- приверженность марке
- приверженность марке, инерция

624 Совокупность покупателей, проявляющих интерес и имеющих доход и доступ к определенному товару или услуге – рынок:

- нет верного ответа
- доступный
- квалифицированный
- целевой
- освоенный

625 К какому критерию сегментирования относится фактор искомых в товаре выгод:

- культурному
- психографическому
- социальному
- демографическому
- экономическому

626 По степени приверженности к товарам покупателей можно подразделить на следующие группы:

- объективные приверженцы
- безоговорочные приверженцы, т.е. потребители, которые постоянно покупают товар одной и той же марки
- регулярные приверженцы - это потребители, которые привержены ко всем товарным маркам
- обманчивые приверженцы- это потребители, переносящие свои предпочтения с одной товарной марки на другую
- андожированные приверженцы

627 Присвоение товарам торговой (товарной) марки отражает стремление:

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

628 Разновидности одного и того же товара являются:

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

629 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

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

- за снижение издержек обращения
- функциональные скидки
- за наличие достаточной инфраструктуры
- в связи с дискриминационным ценообразованием
- за многопрофильность деятельности

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

- за сокращение транзакционных расходов
- за помощь в сервисном обслуживании потребителей
- в связи с базисными условиями поставок

- за условия ФОб
- за снижение издержек обращения

632 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

633 К числу наиболее древних услуг относятся:

- аудиторские
- медицинские услуги
- компьютерные
- информационные
- биржевые

634 К числу наиболее современных услуг относится:

- охранные
- компьютерные
- торговли
- медицинские услуги
- транспортные

635 К предпосылкам роста значимости услуги не относится:

- увеличение роли информационных услуг
- уменьшение роли финансовых услуг
- увеличение влияния услуг на торговлю новыми типами товаров
- необходимость в комплексе дополнительных услуг при сбыте товаров
- увеличение роли финансовых услуг

636 К деловым услугам не относится:

- наем персонала
- образование
- безопасность
- франчайзинг
- аудит

637 Как называется первый этап жизненного цикла услуги:

- зрелость
- выведение услуги на рынок
- исследование и разработка
- рост
- насыщение

638 Сфера «банки» относится к следующему классу услуг:

- неосязаемые действия с осязаемыми активами
- неосязаемые действия с неосязаемыми активами

- неосязаемые действия, направленные на сознание человека
- осязаемые действия, направленные на товары и другие физические объекты
- осязаемые действия, направленные на тело человека

639 Сфера «операции с ценными бумагами» относится к следующему классу услуг:

- неосязаемые действия с осязаемыми активами
- неосязаемые действия с неосязаемыми активами
- осязаемые действия, направленные на товары и другие физические объекты
- неосязаемые действия, направленные на сознание человека
- осязаемые действия, направленные на тело человека

640 Сфера «информационные услуги» относится к следующему классу услуг:

- осязаемые действия, направленные на тело человека
- неосязаемые действия, направленные на сознание человека
- неосязаемые действия с неосязаемыми активами
- осязаемые действия, направленные на товары и другие физические объекты
- неосязаемые действия с осязаемыми активами

641 Сфера «ветеринарные услуги» относится к следующему классу услуг:

- осязаемые действия, направленные на тело человека
- осязаемые действия, направленные на товары и другие физические объекты
- неосязаемые действия, направленные на сознание человека
- неосязаемые действия с неосязаемыми активами
- неосязаемые действия с осязаемыми активами

642 Сфера «юридические и консалтинговые услуги» относится к следующему классу услуг:

- неосязаемые действия с осязаемыми активами
- неосязаемые действия с неосязаемыми активами
- осязаемые действия, направленные на товары и другие физические объекты
- неосязаемые действия, направленные на сознание человека
- осязаемые действия, направленные на тело человека

643 Какие сферы услуг относятся к производственным услугам:

- Торговля, транспорт, связь
- Услуги, связанные с домашним хозяйством и времяпрепровождением
- Инжиниринг, лизинг, обслуживание (ремонт) оборудования и др.
- Банки, страховые, финансовые, консультационные, рекламные и другие фирмы
- ТВ, радио, образование, культура

644 Какие сферы услуг относятся к распределительным услугам:

- Инжиниринг, лизинг, обслуживание (ремонт) оборудования и др.
- Торговля, транспорт, связь
- Услуги, связанные с домашним хозяйством и времяпрепровождением
- Банки, страховые, финансовые, консультационные, рекламные и другие фирмы
- ТВ, радио, образование, культура

645 Какие сферы услуг относятся к профессиональным услугам:

- Инжиниринг, лизинг, обслуживание (ремонт) оборудования и др.
- ТВ, радио, образование, культура

- Услуги, связанные с домашним хозяйством и времяпрепровождением
- Банки, страховые, финансовые, консультационные, рекламные и другие фирмы
- Торговля, транспорт, связь

646 Какие сферы услуг относятся к потребительским (массовым) услугам:

- Услуги, связанные с домашним хозяйством и времяпрепровождением
- Банки, страховые, финансовые, консультационные, рекламные и другие фирмы
- ТВ, радио, образование, культура
- Торговля, транспорт, связь
- Инжиниринг, лизинг, обслуживание (ремонт) оборудования и др.

647 Какие сферы услуг относятся к общественным услугам:

- Инжиниринг, лизинг, обслуживание (ремонт) оборудования и др.
- ТВ, радио, образование, культура
- Услуги, связанные с домашним хозяйством и времяпрепровождением
- Банки, страховые, финансовые, консультационные, рекламные и другие фирмы
- Торговля, транспорт, связь

648 Какие услуги относятся к личным услугам:

- Франчайзинг
- Трудоустройство
- Аудит
- Безопасность
- Наем персонала

649 Назовите сферы услуг, относящиеся к классу «осязаемые действия, направленные на тело человека»:

- Инжиниринг, лизинг, обслуживание (ремонт) оборудования и др.
- здравоохранение, пассажирский транспорт, салоны красоты и парикмахерские, спортивные заведения, рестораны и кафе
- Образование, радио и телевизионное вещание, информационные услуги, театры, музеи
- Банки, юридические и консалтинговые услуги, страхование, операции с ценными бумагами
- Грузовой транспорт, ремонт и содержание оборудования, охрана, поддержание чистоты и порядка, прачечные, химчистки, ветеринарные услуги

650 Какие услуги относятся к деловым услугам:

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

651 Какой этап для предприятия означает наиболее высокие затраты на создание услуги:

- рост
- зрелость
- выведение услуги на рынок
- исследование и разработка
- насыщение

652 К этапу «Осознание проблемы» процесса принятия решения о покупке услуги относится:

- понимание методов решение базируется на стереотипах («купить квартиру», «построить дачу», «сделать прическу» и т.д.)
- на этом этапе происходит понимание необходимости обращения за некой услугой
- этот этап осложнен тем, что потенциальный потребитель, как правило, не знает, что именно он хочет найти
- на данном этапе принимаются во внимание стоимостные факторы, сопоставленные с консолидированным мнением референтных источников
- при наличии осознанной и сформулированной проблемы, а также при удовлетворяющем количестве исходной информации решение обычно принимается быстро

653 Укажите правильный вариант типов влияний на принятие решения о покупке услуги:

- влияние внутренней среды, влияние внешней среды, индивидуальные особенности, влияние закупочного центра
- влияние со стороны конкурентов, влияние внутренней среды, влияние со стороны общества, влияние референтных групп
- индивидуальные особенности, влияние со стороны группы, влияние со стороны поставщиков услуг, влияние внешней среды
- влияние посредников, влияние внутренней среды, влияние внешней среды, влияние референтных групп
- влияние со стороны конкурентов, влияние посредников, влияние референтных групп, индивидуальные особенности

654 Основной функцией организаций-потребителей образовательных услуг является:

- обеспечивает пополнение доходной части бюджета
- установление особых требований к качеству ОУ
- помогает защищать интересы фирм страны
- налаживание и поддержание связи
- поиск и использование средств

655 К основным критериям качества услуги не относятся:

- Надежность
- Гибкость
- Отзывчивость
- Безопасность
- Взаимопонимание с покупателем

656 Что не включает в себя аудиторский договор:

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

657 Слухи – это:

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

658 Кандидат в предприниматели должен обладать следующими чертами характера:

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

659 Навыки, необходимые консультанту для работы с клиентом:

- навыки решения проблем
- знание бизнеса, его составляющих - маркетинг, финансы, производство, персонал, этапы развития бизнеса
- связь с инфраструктурой бизнеса
- навыки общения - умение слушать, вызывать доверие, симпатию
- все ответы верны

660 Кандидат в предприниматели должен обладать определенными чертами характера. К ним не относится:

- целеустремленность
- нерешительность
- активность
- оптимизм
- организаторский талант

661 Основным этапом деловой беседы является:

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

662 Профессиональное общение руководителя зависит от:

- характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчиненными
- все ответы верны
- установок и ценностей руководителя
- характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами
- от его личного типа и характера

663 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

664 Конфликт возникает, когда ролевое поведение:

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

665 Предмет конфликта – это:

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

666 Представляющий ценность для персонала конечный или побочный итог деятельности, связанный с удовлетворением его актуальных потребностей:

- вознаграждение
- опыт
- наказание
- связи
- конфликт

667 Превращение сообщения в имеющую смысл форму:

- совместимость
- декодирование
- конструирование
- информация
- беседа

668 Реализация функций, которые должен выполнять любой руководитель:

- тактика
- планирование
- Сбор информации
- цель
- управление;

669 Осознаваемая причина действий и поступков личности определяются как:

- мотив
- миссия
- метод
- задача
- цель

670 Эффективность работы руководителя определяется:

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

671 Для изучения организационного поведения наиболее значимы:

- межличностные коммуникации
- формальные коммуникации
- неформальные коммуникации
- коммуникации, осуществляемые с помощью технических средств

- вертикальные, горизонтальные и диагональные коммуникации

672 К проявлению межгруппового конфликта относится:

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

673 Какие методы используются в организационном поведении:

- Административные и правовые
 социально-психологические
 социально-экономические
 экономико-математические
 социально-психологические и экономико-математические

674 Что относится к коммерческим документам при исполнении коммерческой сделки

- Коммерческий счет, счет фактура, счет спецификация, упаковочный лист, сертификат о качестве
 Коммерческий счет, счет фактура
 Коммерческий счет, счет спецификация, сертификат о качестве
 Коммерческий счет, счет фактура, счет спецификация, сертификат о качестве
 Коммерческий счет, счет фактура, счет спецификация коммерческий акт, упаковочный лист,

675 Что такое дочерние общества

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

676 Как учреждается акционерное общество

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

677 Как учреждается командитное товарищество

- Учреждается не менее чем одним компаньоном и одним пайщиком
 Учреждается тремя компаньонами и не менее двух пайщиков
 Учреждается не менее чем одним компаньоном и двумя пайщиками
 Учреждается одним компаньоном и не менее трех пайщиков
 Учреждается двумя компаньоном и двумя пайщиками

678 Группа, формируемая для долговременного выполнения определенной функции, называется:

- служебной

- функциональной
- постоянной
- группой по интересам
- производственной

679 Методы, опирающиеся на власть руководителя, его право отдавать распоряжения являются:

- организационно-распорядительными
- официально-прагматическими
- авторитарными
- экономическими
- демократическими

680 Обмен информацией между двумя или более людьми это:

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

681 Какие выделяют управленческие навыки:

- проблемные
- технические, организационные, концептуальные
- лояльные
- конфликтные
- дискуссионные

682 Коммерческий расчет как экономический метод в менеджменте применяется на уровне

- Отдельного работника
- Предприятия
- Отдела
- Государства
- Национальной экономики

683 Что такое «управление»?

- Как метод управления
- Целенаправленное воздействие субъекта на объект управления
- Как принцип управления
- Как функция организации
- Как средство управления

684 Стили руководства:

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

685 Законы организации:

- Единства управления и экономики

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