**Итоговое тестовое задание**

**для проведения дифференцированного зачета**

**по учебной дисциплине «Деловое общение»**

**группа №23 «Мастер по обработке цифровой информации»**

1. Кем был впервые введен термин «этика»?

А) Цицероном;

Б) Архимедом;

В) Аристотелем;

Г) Сократом.

2. Сформулируйте «золотое правило» нравственности и объясните, почему его назвали «золотым».

3. Выберите правильный ответ. Этикет это:

А) наука о морали;

Б) манера поведения;

В) общая культура.

4. Выберите правильный ответ. Нормами этикета являются:

А) упорство, настойчивость;

Б) принципиальность, беспрекословность;

В) вежливость, тактичность.

5. Выберите правильный ответ. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

А) женины;

Б) мужчины;

В) младшие по возрасту;

Г) младшие по положению ( подчиненный).

6. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам на некоторые ответы и вопросы в телефонном разговоре:

А) «Алло, это кто?»;

Б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»;

В) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»;

Г) «Лады, договорились. Пока»;

Д) «Куда я попала?»;

Е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что нибудь передать?».

7. Согласны ли вы с таким определением понятия «общение»?

Это сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.

А) да;

Б) нет.

8. Выберите правильный ответ. К видам общения относятся:

А) «контакт масок»;

Б) вербальное общение;

В) ролевое общение;

Г) деловое общение;

Д) невербальное общение;

Е) светское общение;

Ж) все ответы верны;

З) все ответы неверны.

9. Выберите правильный ответ. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

А) образование;

Б) социальный статус;

В) внешний вид;

Г) возраст;

Д) манера поведения;

Е) все ответы верны;

Ж) все ответы неверны.

10. Э. Берн выделил три способа поведения: 1) Родитель; 2) Ребенок; 3) Взрослый. Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?

A) Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.

Б) Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст».

B) Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

11. Выберите правильный ответ. Стремление избежать конфликт, желание понять ситуацию и собеседников; представление о партнере с позиции паритетности. Это:

А) ориентация на контроль;

Б) ориентация на понимание.

12. Выберите правильный ответ. Форма организации межличностного вза­имодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций, ролей и обязанностей, — это:

А) конкуренция;

Б) кооперация.

13. Какой тип взаимодействия предполагает затруднения и препятствия в достижении целей?

А) кооперация;

Б) конкуренция.

14. Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой инфор­мации:

А) от личных особенностей говорящего;

Б) от отношения говорящего к слушающему;

В) от ситуации, в которой протекает общение;

Г) от отношения слушающего к говорящему;

Д) от личных особенностей слушающего;

Е) все позиции верны;

Ж) все позиции неверны.

15. Укажите правильный ответ. Количество и качество невербальных сигналов зависят от:

А) возраста;

Б) пола;

В) социального статуса;

Г) типа темперамента;

Д) национальности;

Е) все ответы верны;

Ж) все ответы неверны.

16. Выберите правильный ответ. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на:

А) неуверенность;

Б) превосходство и гордость;

В) скрытое наблюдение.

17. В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику. Это:

А) презрение;

Б) интерес к собеседнику и его признание;

В) проявление подчеркнутого неуважения.

Выберите правильный ответ.

18. Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает:

А) превосходство;

Б) партнерское отношение;

В) стремление к подчинению.

19. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

А) руки, скрещенные на груди;

Б) руки на бедрах;

В) рука, поддерживающая подбородок.

20. Укажите правильный ответ. Признак открытости — это:

А) расстегнутый пиджак;

Б) скрещенные ноги;

В) открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику;

Г) неполная посадка на стуле;

Д) все ответы верны;

Е) все ответы неверны.

21. Укажите правильный ответ. Сутулая спина означает:

А) смирение, покорность;

Б) страх;

В) сомнение;

Г) переоценку себя;

Д) все ответы верны;

Е) все ответы неверны.

22. Определяющим фактором дистанции между общающимися являются:

А) культурные различия;

Б) социально-возрастные различия;

В) половые различия.

23. Укажите правильный ответ. Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению?

А) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;

Б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;

В) партнер слышит только то, что хочет услышать;

Г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;

Д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;

Е) все ответы верны;

Ж) все ответы неверны.

24. Отметьте позиции, которые способствуют успеху делового общения:

А) учитывать интересы собеседника;

Б) говорить только о себе;

В) видеть положительное в собеседнике;

Г) ориентироваться на ситуацию и обстановку;

Д) находить общее с собеседником;

Е) выделять свое «Я»;

Ж) проявлять искренность и доброжелательность;

З) навязывать свою точку зрения;

И) не забывать о «золотом правиле» нравственности.

25. Отметьте позиции, при которых информация лучше запомнится вашим собеседником:

А) информация, которая находится с края — «эффект края»;

Б) информация, приводящая к двусмысленности;

В) логически построенная информация, увязанная с хорошо знакомым материалом;

Г) большой объем информации;

Д) текст точный, ясный, исключающий коммуникативные барьеры непонимания;

Е) важная информация, сообщающаяся по ходу беседы и приходящаяся на середину диалога.

26. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям: а) конфликт; б) внутриличностный конфликт; в) межличностный конфликт; г) меж­групповой конфликт; д) конфликт между группой и личностью?

A) Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.

Б) Столкновение противоположных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.

B) Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоя­тельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.

Г) Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.

Д) Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

27. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

А) многословие одного из партнеров;

Б) коммуникативные барьеры;

В) личностно-индивидуальные особенности партнера;

Г) бестактность;

Д) неконтролируемость эмоционального состояния;

Е) все ответы верны;

Ж) все ответы неверны.

28. Конфликтная ситуация — это:

А) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;

Б) накопившиеся противоречия;

В) стечения обстоятельств.

29. Поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон, — это:

А) компромисс;

Б) сотрудничество;

В) избегание;

Г) соперничество;

Д) приспособление.

30. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу со­ответствуют: а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) со­перничеству; д) приспособлению.

A) Открытая борьба за свои интересы.

Б) Поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон.

B) Стремление выйти из конфликта, не решая его.

Г) Урегулирование разногласий через взаимные уступки.

Д) Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

31. Конкретный человек со своеобразными физическими, физиологическими, психологическими, социальными качествами и свойствами — это:

А) личность;

Б) индивидуальность.

32. Выберите те из определений, которые по смыслу соответствуют понятиям: а) холерик; б) флегматик; в) сангвиник; г) меланхолик.

A) Склонность к переживанию, вялость, застенчивость и робость при общении с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений.

Б) Энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству.

B) Медлительность, сосредоточенность внимания, терпеливость, слабость внешних проявлений, уравновешенность, пассивность, ра­ботоспособность, вдумчивость.

Г) Жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач.

33. Укажите особенности, которые характеризуют холерика:

А) энергичность;

Б) выдержанность;

В) переменчивость настроения;

Г) сосредоточенность внимания;

Д) общительность;

Е) подвижность;

Ж) порывистость в движениях;

З) ровное и спокойное настроение;

И) возбужденное состояние;

К) невыразительность речи;

Л) быстрая приспосабливаемость к новой обстановке;

М) громкая речь.

34. Поговорка «Семь раз отмерь, один раз отрежь» характеризует:

А) сангвиника;

Б) меланхолика;

В) флегматика;

Г) холерика.

35. В течение жизни у человека могут изменяться:

А) черты характера;

Б) темперамент;

В) оба ответа верны;

Г) оба ответа неверны.

36. Основой характера является:

А) воля;

Б) эмоции;

В) способности.

37. Что такое конфликтогены? Это слова, действия (бездействие), которые:

А) способствуют возникновению конфликта;

Б) препятствуют возникновению конфликта;

В) помогают разрешить конфликт.