

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ  
ТАДЖИКИСТАН  
МЕЖГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКО-ТАДЖИКСКИЙ (СЛАВЯНСКИЙ) УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет Управления и информационных технологий

---

Менеджмента и маркетинга

---

«УТВЕРЖДАЮ»

«11» сентября 2023г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент

Ф.И.О. Салиева Н.Ш.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по учебной дисциплине (модулю)

Организация производительного процесса

---

38.03.02 Менеджмент

---

Душанбе 2023 г.

**ПАСПОРТ  
ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по дисциплине Организация производительного процесса

№ п/п	Контролируемые разделы, темы*	Формируе мые компетенц ии*	Индикаторы достижения компетенции*	Количество
				во тестовых заданий/в опросов к экзамену/з ачету /зачету (с оценкой)
	<p><b>1. Введение.</b> Предмет, задачи и содержание курса</p> <p><b>2. Предприятие –</b> основное звено эко</p> <p><b>3. Производственный</b> процесс и организация основного производства экономики</p> <p><b>4. Организация</b> производственной инфраструктуры</p>	<p>ПК- 2</p> <p>Способен формировать решения на основе анализа, обоснования и разработанных для них целевых показателей</p>	<p>ИПК 2.1. Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- теорию систем;</li> <li>- теорию конфликтов;</li> <li>- теорию межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии;</li> <li>- языки визуального моделирования;</li> <li>- методы сбора, анализа, систематизации, хранения и поддержания в актуальном состоянии информации бизнес-анализа;</li> <li>- информационные технологии (программное обеспечение) применяемые в организации, в объеме, необходимом для целей бизнес-анализа.</li> </ul> <p>ИПК 2.2. Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- планировать, организовывать и проводить встречи и</li> </ul>	11

			<p>обсуждения и заинтересованными сторонами;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать техники эффективных коммуникаций;</li> <li>- применять информационные технологии в объеме, необходимом для целей бизнес-плана;</li> <li>- анализировать внутренние (внешние) факторы и условия, влияющие на деятельность организации;</li> <li>- оценивать бизнес-возможность реализации решения с точки зрения выбранных целевых показателей.</li> </ul> <p>ИПК 2.3. Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выявление, сбор и анализ информации бизнес-анализа для формирования возможных решений;</li> <li>- оценка ресурсов, необходимых для реализации решений;</li> <li>- выбор решения для реализации в составе группы экспертов</li> </ul>		
1.	<p><b>6. Имущество и основные фонды предприятия</b></p> <p><b>7. Оборотные фонды и оборотные средства предприятия.</b></p>	<p><b>ПК-5</b> Способен к тактическому управлению процессами планирования и организации производства на уровне структурного</p>	<p>ИПК 5.1. Знает современные методы организации наукоемкого производства и характеристики передовых производственных технологий;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- типовые</li> </ul>	16	

	<p>8. <b>Трудовые ресурсы предприятия</b></p> <p>9. <b>Организация планирования деятельности предприятия</b></p> <p>10. <b>Издержки производства, себестоимость и ценообразование продукции.</b></p> <p>.</p>	<p>подразделения промышленно й организации</p>	<p>организационные формы и методы управления производством, рациональные границы их применения;</p> <p>- нормативные правовые акты, методические материалы по вопросам организации управления производством, производственного планирования и управления производством, учета и анализа результатов производственно-хозяйственной деятельности</p> <p>- методы технико-экономического анализа показателей работы организации и ее подразделений;</p> <p>- порядок разработки перспективных и годовых планов производственной, хозяйственной и социальной деятельности организации;</p> <p>- порядок определения себестоимости товарной продукции, разработки нормативов материальных и трудовых затрат, оптовых и розничных цен;</p> <p>- порядок определения экономической эффективности внедрения новой техники и технологии, рационализаторских предложений и изобретений;</p> <p>- отечественный и зарубежный опыт</p>		
--	---	--	--	--	--

			<p>рациональной организации производственной деятельности организации в условиях современной экономики;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- экономика и организация производства, технологические процессы и режимы производства;</li> <li>- методы анализа состояния нормирования труда, качества норм, показателей по труду, изучения трудовых процессов и наиболее эффективных приемов и методов труда, использования рабочего времени.</li> </ul> <p>ИПК 5.2. Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обосновывать количественные и качественные требования к производственным ресурсам, необходимым для решения поставленных профессиональных задач, оценивать рациональность их использования;</li> <li>- разрабатывать организационно-техническую и организационно-экономическую документацию (графики работ, инструкции, планы, сметы, бюджеты, технико-экономические обоснования, частные технические задания) и составлять управленческую отчетность по</li> </ul>		
--	--	--	---	--	--

			<p>утвержденным формам;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- распределять и контролировать использование производственно-технологических ресурсов, выполнять работ по проекту в соответствии с требованиями по качеству нового продукта;</li><li>- осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию мероприятий по соблюдению экологической и пожарной безопасности, условий охраны труда и обеспечения безопасности жизнедеятельности на производстве;</li><li>- выполнять технические расчеты, графические и вычислительные работы при формировании организационно-экономических разделов технической документации для освоения технологических процессов, подготовки производства и серийного выпуска инновационной продукции ИПК 5.3.</li></ul> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>разработка предложений по рационализации структуры управления производством в соответствии с целями и стратегией организации, действующих систем, форм и методов</li></ul>		
--	--	--	---	--	--

			<p>управления производством, по совершенствованию организационно-распорядительной документации и организации документооборота, по внедрению технических средств обработки информации, персональных компьютеров и сетей, автоматизированных рабочих мест;</p> <p>- организация на тактическом горизонте управления мониторинга производственных процессов, обеспечение максимального использования производственных мощностей, ритмичного и бесперебойного движения незавершенного производства, сдачи готовой продукции, выполнения работ (услуг), складских и погрузочно-разгрузочных операций по установленным графикам;</p> <p>- руководством проведения экономических исследований производственно-хозяйственной деятельности структурного подразделения (отдела, цеха) промышленной организации в целях обоснования внедрения новых технологий, смены ассортимента продукции с учетом конъюнктуры</p>		
--	--	--	--	--	--

			<p>рынка, разработка предложений по совершенствованию управления организацией и эффективному выявлению, и использованию имеющихся ресурсов для обеспечения конкурентоспособности производимой продукции, работ (услуг) и получения прибыли;</p> <p>- разработкой мероприятий по снижению трудоемкости продукции, выявлению резервов роста производительности труда за счет повышения качества нормирования, расширения сферы нормирования труда рабочих-повременщиков и служащих, по устранению потерь рабочего времени и улучшению его использования</p> <p>подготовка предложений по совершенствованию систем оплаты труда, материального и морального стимулирования работников.</p>		
--	--	--	---	--	--

МОУ ВО «Российско-Таджикский (Славянский) университет»  
Кафедра Менеджмент и маркетинг

---

**ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ И ПИСЬМЕННЫХ РАБОТ**

**(рефератов, докладов, сообщений)**

по дисциплине (модулю) Этика бизнеса

**Тема 1. Предприятие – основное звено экономики – 4ч..**

1. Понятие национальной экономики.
2. Сферы, секторы, отрасли, виды экономической деятельности.
3. Характеристика структуры национальной экономики.
4. Тенденции и перспективы изменения структуры национальной экономики.
5. Цель создания и функционирования организаций и предприятий.
6. Предприятие как самостоятельный хозяйственный субъект.
7. Цель, функции и задачи деятельности предприятия.
8. Основные направления организации промышленного предприятия: научная организация производства, научная организация труда, научная организация управления.
9. Порядок создания новой фирмы (предприятия).

Разновидности (типы) предприятий за рубежом. Производственные и рыночные связи предприятия. Выбор формы предпринимательской деятельности. Формирование производственной базы. Конкуренция как важное средство контроля в рыночной системе. Монополия. Основные виды конкурентных преимуществ предприятий. Предпринимательская деятельность предприятия. Сущность предпринимательства и его важнейшие черты. Экономические, социальные и правовые условия предпринимательства. Государственное регулирование предпринимательской деятельности. Малое предпринимательство и существующие его проблемы. Виды предпринимательской деятельности их развитие в современных условиях. Классификация предприятий.

1. Специфика делового общения.
2. Понятие этической нормы.
3. Основные принципы этики деловых отношений.
4. Деловая беседа как вид делового общения. Этикет деловой беседы.
5. Деловые переговоры как вид делового общения. Этикет деловых переговоров.
6. Этика делового телефонного разговора.
7. Групповые формы делового общения.
8. Речевой этикет делового человека. Основные этикетные ситуации.
9. Проявление коммуникативных качеств речи в деловом общении.
10. Роль культуры речевого воздействия в оптимизации деловых контактов.
11. Конфликтные ситуации в деловом общении. Способы разрешения конфликтов.

**Тема 2. Основные проблемы этики деловых отношений. Основные проблемы этики деловых отношений: пять категорий.**

1. Пять категорий проблем в этике бизнеса и меры по их устранению
2. Типология и структура спора.

### **Тема 3. Этические кодексы.**

1. Общие правила ведения спора. Уловки в споре.
2. Публичное выступление в деловой сфере.
3. Контакт говорящего и слушающего. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.

### **Тема 4. Правила ведения деловой переписки. Виды деловых писем. Электронная переписка.**

1. Значение деловых писем в этике бизнеса.
2. Требования к деловой переписке
3. Специфика письменного делового общения.

### **Тема 5. Коммерческая тайна**

1. Сведения, относящиеся к коммерческой тайне.
2. Способы защиты информации.
3. Виды и способы защиты информации внутри организации

### **Тема 6. Общение с иностранными партнерами.**

1. Невербальный аспект делового общения. Мимика и жесты в деловой коммуникации.
2. Внешний облик делового человека: требования этикета.
3. Пространство делового общения.
4. Имидж делового человека.
5. Разновидности документов.
6. Этикет деловой переписки.
7. Визитная карточка: этикетные требования.

### **Тема 7. Национальные стили ведения переговоров.**

1. Типологические характеристики и языковые особенности официально-делового стиля.
2. Основные нормы международного протокола.

#### ***Критерии оценивания рефератов и Письменной работы***

Общая часть

##### *1. Введение*

Обозначена актуальность работы, указаны основные цели и задачи, указаны аргументы, чем интересна данная компания с точки зрения этики ведения бизнеса 0-1 балл

##### *2. Заключение*

Подведены итоги работы, освещены проблемные зоны и возможности усовершенствования ситуации в области этики ведения бизнеса 0-1 балл

##### *3. Качество представления текста*

###### **А. Структурированность**

Выделены основная идея, приведены аргументы для ее доказательства, присутствует логика рассуждений при переходе от одной мысли к другой.

###### **Б. Ясность изложения, стиль**

Текст представлен профессионально и грамотно, построен логично, присутствует ясный академический стиль изложения, фразы разработаны

В. Обоснованность положений автора  
Приведены аргументы для доказательства своих утверждений 0-1 балл

*4. Релевантность использованной литературы*

Ссылки на релевантную литературу и список литературы должны быть оформлены по стандартам, обязательны ссылки внутри текста, подтверждающие обращение к указанным источникам. При подготовке письменной работы используется литература, указанная в программе в качестве дополнительной по соответствующим темам, источники для подготовки докладов, а также литература, самостоятельно подобранная авторами. В работе должны присутствовать ссылки на не менее чем 5 источников, литература используется правильно 0-1 балл

*5. Оформление работы*

Оформление титульного листа в соответствии со стандартами, отсутствие грамматических и орфографических ошибок, продуманное форматирование, соблюдение требований к работе, касающихся объема текста, шрифта, интервалов 0-1 балл

Общее количество баллов для зачета рефератов и Письменной работы - 5

Составитель \_\_\_\_\_ Шодиева З.Н.

« \_\_ » августа 202\_ г.

МОУ ВО «Российско-Таджикский (Славянский) университет»

Кафедра \_\_\_\_\_ Менеджмент и маркетинг \_\_\_\_\_

**ТЕМЫ ЭССЕ**

**(рефератов, докладов, сообщений)**

по дисциплине (модулю) Этика бизнеса

**Тема 7. Правила использования визитных карточек. Правила ведение делового телефонного разговора. Правила вручения и принятия деловых подарков:**

1. Психологические особенности выявления личностных характеристик.
2. Вербальное общение.
3. Невербальные средства общения. Кинесика манеры, позы, жесты.
4. Невербальные средства общения. Фейсбилдинг овал лица, мимика, взгляд, улыбка.
5. Деловое общение (беседы и переговоры).
6. Публичное выступление.
7. Этикет застолья (сервировка стола, рассадка гостей, поведение за столом).
8. Телефонный этикет.
9. Визитные карточки и их использование.

10. Подарки и сувениры.
11. Приветствие, знакомство, представление.
12. Эстетика внешнего вида.
13. Психологические особенности цвета. Колористические типы. Подбор индивидуальной цветовой гаммы.
14. Виды официальных приемов.
15. Этика общения в западноевропейских странах.
16. Этика общения в восточных цивилизациях.

#### **Тема 8. Правила внешнего вида. Деловой этикет: что нужно знать о деловой одежде:**

1. Исторически аспекты развития этикета. Виды этикета.
2. Техника макияжа. Уход за лицом.
3. Стиль, искусство одеваться, мода, индивидуальность.
4. Этикет в общественных местах: транспорте, на улице, в магазине, на выставке, в музее и т.д.
5. Специфика делового общения.
6. Понятие этической нормы.
7. Основные принципы этики деловых отношений.
8. Деловая беседа как вид делового общения. Этикет деловой беседы.
9. Деловые переговоры как вид делового общения. Этикет деловых переговоров.
10. Этика делового телефонного разговора.
11. Групповые формы делового общения.
12. Речевой этикет делового человека. Основные этикетные ситуации.
13. Проявление коммуникативных качеств речи в деловом общении.
14. Роль культуры речевого воздействия в оптимизации деловых контактов.

#### **Тема 9. Деловой протокол:**

1. Конфликтные ситуации в деловом общении. Способы разрешения конфликтов.
2. Типология и структура спора.
3. Общие правила ведения спора. Уловки в споре.
4. Публичное выступление в деловой сфере.
5. Контакт говорящего и слушающего. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
6. Невербальный аспект делового общения. Мимика и жесты в деловой коммуникации.
7. Внешний облик делового человека: требования этикета.
8. Пространство делового общения.
9. Имидж делового человека.
10. Специфика письменного делового общения.
11. Типологические характеристики и языковые особенности официально делового стиля.

#### **Тема 11. Ведение коммерческих переговоров:**

12. Разновидности документов.

13. Этикет деловой переписки.
14. Визитная карточка: этикетные требования.
15. Основные нормы международного протокола.

### **Критерии оценивания Эссе**

Общая часть

#### *1. Введение*

Обозначена актуальность работы, указаны основные цели и задачи, указаны аргументы, чем интересна данная компания с точки зрения этики ведения бизнеса 0-1 балл

#### *2. Заключение*

Подведены итоги работы, освещены проблемные зоны и возможности усовершенствования ситуации в области этики ведения бизнеса 0-1 балл

#### *3. Качество представления текста*

##### **А. Структурированность**

Выделены основная идея, приведены аргументы для ее доказательства, присутствует логика рассуждений при переходе от одной мысли к другой.

##### **Б. Ясность изложения, стиль**

Текст представлен профессионально и грамотно, построен логично, присутствует ясный академический стиль изложения, фразы разработаны

##### **В. Обоснованность положений автора**

Приведены аргументы для доказательства своих утверждений 0-1 балл

#### *4. Релевантность использованной литературы*

Ссылки на релевантную литературу и список литературы должны быть оформлены по стандартам, обязательны ссылки внутри текста, подтверждающие обращение к указанным источникам. При подготовке письменной работы используется литература, указанная в программе в качестве дополнительной по соответствующим темам, источники для подготовки докладов, а также литература, самостоятельно подобранная авторами. В работе должны присутствовать ссылки на не менее чем 5 источников, литература используется правильно 0-1 балл

#### *5. Оформление работы*

Оформление титульного листа в соответствии со стандартами, отсутствие грамматических и орфографических ошибок, продуманное форматирование, соблюдение требований к работе, касающихся объема текста, шрифта, интервалов 0-1 балл

Общее количество баллов для зачтения Эссе - 5

Составитель \_\_\_\_\_ Шодиева З.Н.  
« \_\_\_\_ » августа 202\_ г.

**КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ**

по дисциплине (модулю) Этика бизнеса

**Тематика контрольных работ для студентов заочного отделения по  
дисциплине «Этика бизнеса»:**

- Вариант 1. Предмет этики делового общения. Цели и задачи дисциплины.
- Вариант 2. Общение как социально – психологическая и этическая категория.
- Вариант 3. Коммуникативная культура в деловом общении.
- Вариант 4. Виды делового общения.
- Вариант 5. Понятие стиля делового общения.
- Вариант 6. Этические принципы делового общения.
- Вариант 7. Культура речи в деловом общении.
- Вариант 8. Культура дискуссии.
- Вариант 9. Невербальное общение.
- Вариант 10. Этические нормы телефонного разговора.
- Вариант 11. Культура делового письма.
- Вариант 12. Манипуляции в общении.
- Вариант 13. Правила подготовки публичного выступления.
- Вариант 14. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
- Вариант 15. Правила проведения собеседования.
- Вариант 16. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
- Вариант 17. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами.
- Вариант 18. Правила конструктивной критики.
- Вариант 19. Этикет и имидж делового человека.
- Вариант 20. Этикет приветствий и представлений.
- Вариант 21. Особенности внешнего облика деловой женщины.
- Вариант 22. Этикет деловых приемов.
- Вариант 23. Особенности делового общения с иностранными партнерами.
- Вариант 24. Искусство комплемента и вручения подарков.
- Вариант 25. Понятие и классификация конфликтов.
- Вариант 26. Причины и последствия конфликтов.
- Вариант 27. Разрешение конфликтов в конфликтных ситуациях.
- Вариант 28. Понятие стресса и дистресса.
- Вариант 29. Профилактика дистрессов. Методы работы с отрицательными эмоциями.
- Вариант 30. Формирование стрессоустойчивости.

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если студент полностью раскрыл тему контрольной работы, грамотно и полно составил план, указал источники использования литературы и правильно оформил работу, согласно предъявляемым требованиям;
- оценка «не зачтено» если студент не выполнил требования, перечисленные выше.

Составитель \_\_\_\_\_ Шодиева З.Н.

« \_\_\_ » августа 202\_ г.

**МОУ ВО РОССИЙСКО-ТАДЖИКСКИЙ (СЛАВЯНСКИЙ)  
УНИВЕРСИТЕТ**

Факультет Экономика и управление  
Кафедра Менеджмент и маркетинг  
по Этика бизнеса

для 38.03.02 Менеджмент

---

дневная и заочная

---

Утверждено на заседании кафедры  
Менеджмент и маркетинг  
протокол № 1 от «\_\_» августа 202\_ г.  
Заведующий кафедрой Салиева Н.Ш.

---

**Тестовые задания**

**Тесты**

по дисциплине: «Этика бизнеса»

@1. Кто впервые ввел термин «Этика»:

- \$A) Аристотель;
- \$B) Гегель;
- \$C) Кант;
- \$D) Сократ;

@2. Этика делового общения это –:

- \$A) Совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности;
- \$B) Правила хорошего отношения между коллективами;
- \$C) Правильные современные манеры поведения;
- \$D) Принятые в обществе нормы общения;

@3. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- \$A) Порядочность;
- \$B) Тактичность;
- \$C) Уважительность;
- \$D) Эгоизм;

@4. К невербальным средствам делового общения относятся:

- \$A) Деловая переписка;
- \$B) Мимика, жесты;

- \$C) Профессиональный жаргон;
- \$D) Речевые конструкции;

@5. Принцип утилитаризма означает:

- \$A) Что действие считается морально оправданным, если оно приносит или имеет тенденцию принести максимальную пользу максимальному числу лиц;
- \$B) Что действие считается морально оправданным, если оно приносит или имеет тенденцию принести максимальную пользу минимальному числу лиц;
- \$C) Что действие считается морально оправданным, если оно приносит или имеет тенденцию принести минимальную пользу максимальному числу лиц;
- \$D) Что действие считается морально оправданным, если оно приносит или имеет тенденцию принести минимальную пользу минимальному числу лиц;

@6. Каковы основные причины неправильного поведения менеджеров;

- \$A) Уверенность в том, что данная деятельность не выходит за рамки этических и юридических норм, т. е. что она на самом деле не является нелегальной или аморальной;
- \$B) Уверенность в том, что данная деятельность отвечает интересам индивида или организации и что от индивида ожидают именно подобных действий;
- \$C) Уверенность в том, что данная деятельность «безопасна», так как никогда не будет обнаружена и обнародована;
- \$D) Все ответы верны;

@7. Каковы пять категорий современных этических проблем:

- \$A) Взятничество, принуждение, обман (введение в заблуждение), воровство и несправедливая дискриминация;
- \$B) Не гуманность, невежество, неумение вести себя в обществе, необразованность, обман;
- \$C) Нетактичность, неуважение других людей, эгоизм, неучтивость, непунктуальность;
- \$D) Неаккуратность, недальновидность, неграмотность, обман, воровство;

@8. Этический кодекс это -:

- \$A) Свод правил и норм поведения, которые разделяют участники группы;
- \$B) Документ, разработанный для «галочки»;
- \$C) Правила которые должны соблюдаться клиентами;
- \$D) Отчетные документы для комиссий;

@9. Что регулируют профессиональные кодексы:

\$A) Кодексы регламентируют поведение специалиста в сложных этических ситуациях, характерных для данной профессии, повышают статус профессионального сообщества в социуме, формируют доверие к представителям данной профессии;

\$B) Кодексы показывают поведение людей в чрезвычайных ситуациях;

\$C) Кодексы указывают на неправильное поведение специалистов в сложных ситуациях;

\$D) Кодексы указывают как вести себя людям определенных профессий в чрезвычайных ситуациях;

@10. Кодексы корпоративной этики:

\$A) Определяет порядок разрешения конфликтных или нерегламентированных ситуаций;

\$B) Определяет и регулирует нормы поведения и морали в корпоративной среде;

\$C) Регулирует порядок принятия решений в сложных экономических или других ситуациях;

\$D) Все ответы верны;

@11. Этикет делового общения – это -:

\$A) Установленный порядок поведения;

\$B) Система нравственных норм и принципов, правил и стандартов, ритуалов и традиций, обычаев и представлений, регулирующих деятельность и поведение людей, их речевую культуру в сфере деловых отношений;

\$C) Правила, которые разработали люди определенной профессии;

\$D) Правила, которые должны соблюдать люди определенного коллектива;

@12. Кто должен первым приветствовать другого:

\$A) Младший по возрасту старшего;

\$B) Старший по возрасту младшего;

\$C) Кто первый кого заметит;

\$D) Кто более воспитан;

@13. Кто должен быть инициатором рукопожатия:

\$A) Старший является инициатором рукопожатия;

\$B) Женщина подает руку мужчине;

\$C) Замужняя женщина — незамужней;

\$D) Все ответы верны;

@14. В иерархии служебных отношений необходимо:

\$A) Соблюдать субординацию;

\$B) Быть либеральным;

\$C) Принимать решения самостоятельно;

\$D) Обращаться напрямую к директору;

@15. Когда необходимо сделать замечание подчиненному, это делается:

- \$A) При всех сотрудниках;
- \$B) На общем собрании;
- \$C) Наедине с подчиненным;
- \$D) При его непосредственном руководителе;

@16. Принимать граждан по личным вопросам необходимо:

- \$A) В определенные часы работы;
- \$B) Когда возникла необходимость у самого сотрудника;
- \$C) Только в неформальной обстановке;
- \$D) Никогда;

@17. Способы деловой переписки:

- \$A) На бумажных носителях;
- \$B) Электронная почта;
- \$C) И на бумажных носителях и электронная почта;
- \$D) все ответы верны;

@18. Структура делового письма:

- \$A) обращение; преамбула; основной текст; заключение; подпись; постскрипtum и приложения;
- \$B) обращение; основной текст; заключение; постскрипtum;
- \$C) преамбула; основной текст; подпись; постскрипtum и приложения
- \$D) обращение; заключение; подпись; приложения;

@19. Дата и номер письма ставится:

- \$A) В левом верхнем углу письма;
- \$B) В правом верхнем углу письма;
- \$C) В левом нижнем углу письма;
- \$D) В правом нижнем углу письма;

@20. Обращаться к отправителю необходимо:

- \$A) По имени отчеству;
- \$B) По занимаемой должности;
- \$C) По имени;
- \$D) Никак;

@21. Письма информационного характера:

- \$A) письма, основным назначением которых является информирование адресата;
- \$B) письма, целью которых является побудить адресата совершить определенные действия, представляющие интерес для автора письма;
- \$C) письма, составляемые в ситуациях, когда одна из сторон деловых отношений не выполняет или выполняет ненадлежащим образом взятые на себя обязательства или возложенные на нее функции;

\$D) Письма, целью которых является выражение внимания, участия;

@22. Письма, содержащие просьбу или предложение:

\$A) письма, основным назначением которых является информирование адресата;

\$B) письма, целью которых является побудить адресата совершить определенные действия, представляющие интерес для автора письма;

\$C) письма, составляемые в ситуациях, когда одна из сторон деловых отношений не выполняет или выполняет ненадлежащим образом взятые на себя обязательства или возложенные на нее функции;

\$D) Письма, целью которых является выражение внимания, участия;

@23. Письма, содержащие требование или претензию:

\$A) письма, основным назначением которых является информирование адресата;

\$B) письма, целью которых является побудить адресата совершить определенные действия, представляющие интерес для автора письма;

\$C) письма, составляемые в ситуациях, когда одна из сторон деловых отношений не выполняет или выполняет ненадлежащим образом взятые на себя обязательства или возложенные на нее функции;

\$D) Письма, целью которых является выражение внимания, участия;

@24. Этикетные письма:

\$A) письма, основным назначением которых является информирование адресата;

\$B) письма, целью которых является побудить адресата совершить определенные действия, представляющие интерес для автора письма;

\$C) письма, составляемые в ситуациях, когда одна из сторон деловых отношений не выполняет или выполняет ненадлежащим образом взятые на себя обязательства или возложенные на нее функции;

\$D) Письма, целью которых является выражение внимания, участия;

@25. Отвечать на информационные письма:

\$A) Необходимо в течении 3 дней;

\$B) Когда выполните необходимые действия, указанные в письме;

\$C) В течение неограниченного времени;

\$D) Не нужно;

@26. В письме – отказ необходимо указать:

\$A) Согласие с некоторыми доводами, аргументирование отказа, предоставление надежды на дальнейшее сотрудничество;

\$B) Аргументированные доводы отказа, предоставление надежды на дальнейшее сотрудничество;

\$C) Не спорить, а согласиться с претензиями;

\$D) Отказ без аргументов;

@27. Среди указанных определений морали (нравственности) одно приведено ошибочно:

\$A) Система миропонимания, содержащая оценку всего существующего с позиций добра и зла;

\$B) Универсальные правила (нормы) поведения;

\$C) Общечеловеческие нормы и образцы поведения, принятые в некотором обществе;

\$D) Система норм, установленных или санкционированных государством.

@28. Основная причина происхождения профессиональной этики:

\$A) Разделение труда;

\$B) Появление городов;

\$C) Создание транснациональных корпораций;

\$D) Появление фабрично-заводского производства;

@29. Уверенность специалиста в справедливости требований профессиональной морали - это:

\$A) Нравственное сознание;

\$B) Нравственная потребность;

\$C) Нравственные убеждения;

\$D) Нравственные нормы.

@30. Этика и мораль соотносятся между собой, как:

\$A) Наука и предмет изучения;

\$B) Теория и практика;

\$C) Правило и поступок;

\$D) Причина и следствие;

31. Среди приведенных ниже категорий этики одно приведено ошибочно. Укажите его:

\$A) Абстракция;

\$B) Добро;

\$C) Справедливость;

\$D) Честь;

@32. Среди явлений, составляющих предмет изучения профессиональной этики, одно приведено ошибочно. Укажите его:

\$A) Взаимоотношения коллектива и общества;

\$B) Качества личности специалиста;

\$C) Взаимоотношения специалиста и объекта его деятельности;

\$D) Взаимоотношения между компаниями;

@32. Среди указанных характеристик нравственной культуры личности одно является ошибочным:

- \$A) Совпадение гражданских добродетелей с естественными законами нравственности;
- \$B) Стереотип отношений и поведения, ориентированный определенными моральными ценностями;
- \$C) Знание о правильном и должном поведении;
- \$D) Генетическое достояние человека;

@33. Термин «этика» первоначально означал:

- \$A) Место обитания человека, логово зверей;
- \$B) Обычай, нрав, характер, образ мыслей;
- \$C) Соблюдение определенных норм поведения;
- \$D) Место проведения праздников;

@34. В разных учебных пособиях неодинаково дается определение понятия «этика». Укажите то, которое наиболее полно отражает современное научное представление о ней:

- \$A) Способ оценки человеческих поступков;
- \$B) Регулятор отношений между людьми;
- \$C) Философское учение о нравственности и морали;
- \$D) Система норм нравственности представителей какой-либо профессиональной группы;

@35. Укажите элементы, которые не входят в структуру морали:

- \$A) Отношение к другим людям;
- \$B) Отношение к технике;
- \$C) Отношение к старшим;
- \$D) Отношение к явлениям природы

@36. Под совестью понимается:

- \$A) Чувство, аналогичное чувству стыда;
- \$B) Чувство ответственности перед самим собой;
- \$C) Способность контролировать свои поступки;
- \$D) Чувство ответственности перед обществом;

@37. Укажите положительную формулировку золотого правила нравственности:

- \$A) Побеждает сильнейший;
- \$B) Поступай по отношению к другому так, как хочешь, чтобы поступали по отношению к тебе;
- \$C) Человек человеку – волк;
- \$D) Не делай другому того, чего не желаешь себе;

@38. Долг:

- \$A) Необходимость считаться с мнением окружающих;
- \$B) Способность ощущать свою вину за дурной поступок;

\$C) Повеления, исходящие извне (от государства, от коллектива, от семьи, от общества);

\$D) Внутренняя, потребность человека поступать в соответствии с определенными ценностями;

@39. Достоинство:

\$A) Осознание личностью своей собственной ценности;

\$B) Внесоциальная (божественная, природная, "собственно человеческая") сущность человека;

\$C) Способность ощущать свою вину за дурной поступок;

\$D) Ответственность человека перед обществом за свои поступки;

@40. Укажите наиболее существенную характеристику этикета:

\$A) Совокупность правил поведения, принятых в данном обществе или разделяющихся теми или иными группам людей;

\$B) Внешняя форма поведения;

\$C) Правила хорошего тона;

\$D) Универсальные правила поведения;

@41. Эффективное деловое общение отличается от неэффективного тем, что:

\$A) Эффективное несет большую смысловую нагрузку;

\$B) Эффективное отличается четко поставленной целью;

\$C) Эффективное достигает поставленную цель;

\$D) Эффективное помогает понять смысл общения;

@42. Стиль делового общения это:

\$A) Система средств воздействия на партнера;

\$B) Нормы общения в конкретной ситуации;

\$C) Индивидуально-типологические особенности взаимодействия партнеров;

\$D) Правила поведения в отдельных ситуациях;

@43. Черта, не присущая хорошим подчиненным:

\$A) Стремление выполнить поставленные руководителем задачи;

\$B) Быть корректными оппонентами;

\$C) Исполнять приказы начальника без раболепия;

\$D) Сигнализировать начальству о проступках сотрудников без проверки информации;

@44. Один из приведенных ниже вопросов не относится к предмету этики партнерских взаимоотношений:

\$A) Этика ведения переговоров;

\$B) Неписанные правила конкурентной борьбы;

\$C) Объем поставок;

\$D) Деловой этикет;

@45. Представьте своего начальника-женщину заказчику-мужчине:

\$A) Деловые представления людей друг другу должны основываться на рангах, а не зависеть от пола человека;

\$B) Первой назову своего начальника, поскольку она женщина;

\$C) Первым назову мужчину-заказчика, т.к. нам необходимо завоевать его расположение;

\$D) Сами представятся;

@46. Ваша беседа с клиентом слишком затягивается. Следует:

\$A) Посмотреть на часы;

\$B) Попросить клиента закончить беседу;

\$C) Показать клиенту на дверь;

\$C) Извиниться перед клиентом за свою занятость и предложить перенести встречу;

@47. Деловой протокол – это:

\$A) Установленный порядок поведения в обществе;

\$B) Разделение по чинам, сословиям, знатности рода;

\$C) Свод правил, в соответствии с которыми регулируется порядок различных церемоний, формы одежды, официальной переписки и др;

\$D) Документ, оформляемый государственными органами;

@48. Определите зону общения, если расстояние между партнерами составляет от полутора метров до полуметра:

\$A) Публичная зона;

\$B) Личная зона;

\$C) Социальная зона;

\$D) Интимная зона;

49. Подчеркнутая иерархия и четкое соблюдение формальностей характерны для:

\$A) Торговой культуры;

\$B) Культуры выгодных сделок;

\$C) Инвестиционной культуры;

\$D) Административной культуры;

@50. Свободную рассадку за столом предполагает:

\$A) Коктейль;

\$B) Обед-буфет;

\$C) Ужин;

\$D) Фуршет;

@51. К дневным приемам относится:

\$A) Обед;

\$B) «Бокал шампанского»;

- \$C) Фуршет;
- \$D) Ужин;

@52. Принцип разумного эгоизма в деловом общении:

- \$A) Определенные правила в определенное время, в определенном месте, с определенными людьми;
- \$B) Если нечего сказать приятного или положительного, лучше молчать;
- \$C) Выполняя свои рабочие функции, не мешай другим выполнять свои;
- \$D) Ничего не делать и не мешать ничего не делать другим;

@53. С нетерпеливым собеседником себя следует вести так:

- \$A) Вместе выяснять и рассматривать вопросы;
- \$B) Не допускать никакой критики;
- \$C) Всегда оставаться хладнокровным и компетентным;
- \$D) Делать ему все время замечания;

@54. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это:

- \$A) Интервью;
- \$B) Деловая беседа;
- \$C) Деловые переговоры;
- \$D) Совещание;

@55. К этическим обязанностям руководителя не относится:

- \$A) Забота о благополучии подчиненных;
- \$B) Уважение к личности подчиненного;
- \$C) Справедливость в оценке труда подчиненных;
- \$D) Стремление давать советы, касающиеся личной жизни подчиненных;

@56. Отстаивая свою точку зрения в дискуссии с партнером, Вы должны:

- \$A) Вести аргументацию корректно по отношению к партнеру;
- \$B) Оказывать эмоциональное давление на партнера;
- \$C) Свести разговор к отрицанию позиции партнера;
- \$D) Указать партнеру его место..;

@57. Вы - начальник. Вас отрывают от работы. Ваши действия:

- \$A) Закрыть дверь своего кабинета;
- \$B) Назначить время «открытых дверей» для сотрудников;
- \$C) Показать сотрудникам на дверь;
- \$D) Уделить время и внимание каждому сотруднику;

@58. Когда в кабинет входят старший по возрасту или положению человек, или клиент, то для приветствия:

- \$A) Встают мужчины;
- \$B) Встают и мужчины, и женщины;

- \$C) Никому вставать не обязательно;
- \$D) Все в рабочем режиме;

@59. Отчитывать провинившегося работника в присутствии других работников:

- \$A) Вполне этично;
- \$B) Иногда этично, а иногда - нет;
- \$C) Безусловно этично;
- \$D) Неэтично;

@60. Compliment это:

- \$A) Положительная оценка качеств собеседника, высказываемая старшим младшему;
- \$B) Чрезмерное преувеличение достоинств или приписывание достоинств, которых нет;
- \$C) Небольшое преувеличение достоинства, которое каждый желает видеть в себе;
- \$D) Положительная оценка качеств собеседника;

@61. Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством:

- \$A) Забывчивости;
- \$B) Лжи;
- \$C) Враждебности;
- \$D) Глупости;

@62. Первым прекращает телефонный разговор:

- \$A) Подчиненный;
- \$B) Руководитель;
- \$C) Тот, кто начал телефонный разговор;
- \$D) Секретарь берет на себя эту миссию;

@63. Укажите ту ситуацию использования телефона, которая с точки зрения этикета является крайне нежелательной:

- \$A) Проведение переговоров;
- \$B) Передача распоряжений;
- \$C) Обращение с просьбой;
- \$D) Поздравления с праздником;

@64. В случае склонности партнера к спору, высказыванию несправедливых упреков, не следует:

- \$A) Отвечать ему в той же манере, с тем же эмоциональным задором;
- \$B) Набраться терпения, отвечать спокойно, тактично;
- \$C) Частично признать его правоту, кратко изложить свои аргументы;
- \$D) Указать на его «место»;

@65. Среди перечисленных ниже мероприятий, связанных с подготовкой к телефонному разговору одно приведено ошибочно. Укажите его:

- \$A) Подобрать все материалы, документы;
- \$B) Иметь под рукой необходимые номера телефонов, адреса;
- \$C) Определить цель разговора и свою тактику его ведения;
- \$D) Навести порядок в кабинете;

@66. Строгому деловому стилю соответствуют:

- \$A) Брюки;
- \$B) Бриджи;
- \$C) Джинсы;
- \$D) Шорты;

@67. Среди наиболее распространенных стилей мужских деловых костюмов один приведен ошибочно. Укажите его:

- \$A) Английский;
- \$B) Европейский;
- \$C) Милитари;
- \$D) Итальянский;

@68. В официальной обстановке мужской пиджак должен быть:

- \$A) Застегнут на все пуговицы;
- \$B) Расстегнут на нижней пуговице;
- \$C) Полностью расстегнутым;
- \$D) Расстегнут на верхней пуговице;

@69. Деловой мужчина для различных мероприятий должен иметь не менее:

- \$A) Одного костюма;
- \$B) Двух костюмов;
- \$C) Трех костюмов;
- \$D) Четырех костюмов;

@70. В деловом костюме элементы спортивного или военного стиля:

- \$A) Не допускаются;
- \$B) Допускаются;
- \$C) Рекомендуются в летний сезон
- \$D) Приветствуются;

@71. Сорочка с коротким рукавом на деловой встрече как элемент одежды мужчины:

- \$A) Психологически вызывает чувства уважения и власти;
- \$B) Допустима в виде исключения (без пиджака);
- \$C) Удобна и потому приемлема во всех ситуациях;
- \$D) Недопустима;

@72. Среди факторов, определяющих цвет и рисунок галстука один приведен ошибочно. Укажите его:

- \$A) Костюм;
- \$B) Место и время суток;
- \$C) Сезон;
- \$D) Прическа его обладателя;

@73. Какая расцветка галстука делового человека более предпочтительна

- \$A) Репсовый галстук с полосками по диагонали;
- \$B) Галстук в мелкий горошек;
- \$C) Однотонный галстук;
- \$D) Галстук с геометрическим рисунком;

@74. Женский деловой костюм не предполагает цветовой гаммы:

- \$A) Темно-синей;
- \$B) Бежевой;
- \$C) Светло-синей;
- \$D) Чрезмерно ярких оттенков и резких контрастных сочетаний;

@75. В классическом деловом стиле предпочтение отдается

- \$A) Механическим или кварцевым часам со стрелками;
- \$B) Этническим часам;
- \$C) Часы из пластика, резины, с различными украшениями;
- \$D) Часам – кулонам;

@76. В деловом мире только в вечернее время принято носить украшения:

- \$A) Золотые;
- \$B) Серебряные;
- \$C) С жемчугом;
- \$D) Серьги – подвески («висячие»);

@77. Украшения для мужчин, которые допустимы в деловых отношениях:

- \$A) Обручальное кольцо;
- \$B) Кольцо-печатка;
- \$C) Перстень с драгоценным камнем;
- \$D) Серьги;

@78. Избегают употреблять слово «нет» в процессе делового общения:

- \$A) Японцы;
- \$B) Американцы;
- \$C) Арабы;
- \$D) Англичане;

@79. Среди перечисленных ниже особенностей национального характера укажите ту, которая в наименьшей степени свойственна французам:

- \$A) Они находчивы и остроумны;
- \$B) Они скептически и расчетливы;
- \$C) Болезненно реагируют на использование английского или немецкого языка во время деловых встреч, переговоров;
- \$D) Бизнесмены Франции мало эмоциональны и недоверчивы;

@80. Одна из особенностей национального характера свойственна немцам в меньшей степени, чем французам. Укажите ее:

- \$A) Расчетливы и бережливы;
- \$B) Надежны и точны;
- \$C) Обладают развитым чувством юмора и сердечности;
- \$D) Немногословны и сдержаны.

@81. Наименее корректными, а, следовательно, нежелательными темами для застольной беседы с испанцами могут быть вопросы:

- \$A) Высокой оценки качества блюд и напитков;
- \$B) Корриды, религии, режима Франко;
- \$C) Искусства, литературы;
- \$D) Архитектуры, творчества Антонио Гауди, туристских достопримечательностей;

@82. Укажите черты, которые в наименьшей степени характерны для североамериканских бизнесменов:

- \$A) Ориентация на индивидуализм в человеческих взаимоотношениях;
- \$B) Стремление к единоличным решениям;
- \$C) Трудлюбие, бережливость, предприимчивость и прагматизм;
- \$D) Допускают длительные затяжки в ведении переговоров;

@83. При знакомстве с японцами следует избегать обмена:

- \$A) Визитными карточками;
- \$B) Рукопожатиями;
- \$C) Поклонами;
- \$D) Похлопываниями по плечу;

@84. Среди приведенных ниже правил этикета укажите те, которые не соответствуют традициям арабских стран:

- \$A) Цветы женам деловых партнеров и вопросы об их здоровье уместны;
- \$B) Еду за столом принято брать только правой рукой;
- \$C) С арабами не сидят, положив ногу на ногу;
- \$D) Приветствуют деловых партнеров рукопожатием;

- @85. В соответствии с велением времени преуспевать будет тот, кто
- \$A) Имеет большие связи;
  - \$B) Знает нужное, а не многое;
  - \$C) Имеет счет в зарубежном банке;
  - \$D) Эффектно выглядит;
- @86. Что можно кратко назвать культурой бизнеса?
- \$A) Культурное поведение на совещаниях, во время деловых встреч;
  - \$B) Производство товаров, имеющих эстетичный вид;
  - \$C) Благородство, порядочность, надежность и солидарность;
  - \$D) Умение красиво представить свой товар;
- @87. Как еще другими словами называют этикет?
- \$A) Вежливость;
  - \$B) Предупредительность;
  - \$C) Правила приличия;
  - \$D) Скромность;
- @88. Чем считают вежливость в сфере деловых отношений?
- \$A) Экономической категорией;
  - \$B) Предрассудком;
  - \$C) Обязательным качеством партнера;
  - \$D) Пережитком прошлого;
- @89. Что не дает настоящий деловой человек?
- \$A) Денег взаймы;
  - \$B) Номер своего телефона;
  - \$C) Пустых обещаний;
  - \$D) Визитную карточку;
- @90. Какие признаки не играют особую роль при процессе общения?
- \$A) Физический облик человека;
  - \$B) Голос;
  - \$C) Мимика, жесты;
  - \$D) Манеры поведения;
- @91. Когда оценивается внутренняя ценность личности и характер?
- \$A) После длительного рукопожатия;
  - \$B) Во время рукопожатия;
  - \$C) С первого взгляда;
  - \$D) По завершении первого общения;
- @92. К чему может привести прерывание зрительного контакта при разговоре на долгое время?
- \$A) К изменению темы разговора;

- \$B) К ускорению решения проблемы;
- \$C) К прекращению разговора;
- \$D) К подписанию контракта;

@93. Человек пытается скрыть свою информацию (или лжет), если во время разговора

- \$A) Он рисует каракули в блокноте
- \$B) Его глаза встречаются с глазами партнера менее 1/3 времени разговора
- \$C) Он смотрит в потолок
- \$D) Грызет карандаш

@94. Почему не следует злоупотреблять жестами при общении с иностранцами?

- \$A) Можете нечаянно нанести травму собеседнику;
- \$B) У каждого народа жесты приобретают свое специфическое значение;
- \$C) Это говорит о вашей необразованности;
- \$D) В деловом общении жесты недопустимы;

@95. Какой приоритет действует при деловом знакомстве?

- \$A) Приоритет старшего по положению;
- \$B) Приоритет старшего по возрасту;
- \$C) Приоритет женщины;
- \$D) Приоритет младшего по возрасту

@96. Что необходимо, чтобы завязать знакомство без посредников?

- \$A) Высшее образование;
- \$B) Знание иностранных языков;
- \$C) Наличие повода;
- \$D) Неограниченная власть;

@97. В каком случае представление может быть односторонним?

- \$A) Когда вас представляют известному лицу или многим людям;
- \$B) Когда вас представляют женщине;
- \$C) Когда знакомство происходит в ресторане;
- \$D) Когда вас представляют человеку ниже вас по положению;

@98. С кем принято здороваться, входя в кабинет, приемную?

- \$A) С хозяином кабинета;
- \$B) Только со знакомыми людьми;
- \$C) С хозяином и женщинами;
- \$D) Со всеми находящимися там людьми;

@99. Какое умение является важнейшим в деловом общении?

- \$A) Умение красиво говорить;
- \$B) Умение запутать собеседника;
- \$C) Умение слушать;
- \$D) Умение пользоваться цитатами;

@100. Что нельзя делать во время слушания?

- \$A) Внимательно смотреть на собеседника;
- \$B) Внимательно слушать, даже если вы не согласны с собеседником;
- \$C) Смотреть собеседнику в глаза;
- \$D) Разглядывать свои ногти или смотреть на другого собеседника;

@101. Что происходит во время случайных встреч?

- \$A) Короткий обмен информацией;
- \$B) Обсуждение глобальных проблем;
- \$C) Выработка основных направлений развития;
- \$D) Подготовка к конгрессу;

@102. Какую информацию о собеседнике не надо собирать при подготовке к беседе?

- \$A) Его положение;
- \$B) Какого цвета костюм и носки он носит;
- \$C) Какой он человек;
- \$D) Каковы его намерения;

@103. Почему необходимо систематическое ведение записей?

- \$A) На добрую память;
- \$B) В памяти фиксируется не более 15-20% того, что было сообщено;
- \$C) Так принято среди деловых людей;
- \$D) На случай проверки;

@104. Изложение не должно быть

- \$A) Наглядным;
- \$B) Запутанным и растянутым;
- \$C) Систематизированным;
- \$D) Простым и понятным;

@105. Что является одним из выходов при возникновении конфликтной ситуации во время деловой беседы?

- \$A) Драка;
- \$B) Чашка чая;
- \$C) Букет цветов;
- \$D) Принятие правоты собеседника в мелочах;

@106. С какой целью современные телефонные аппараты снабжаются определителями номера и автоответчиками?

- \$A) Это модно;
- \$B) Позволяет не отвлекаться от дела и получать необходимую информацию;
- \$C) Это говорит о положении владельца такого телефона;
- \$D) Ради спасения своей жизни;

@107. Что не относится к “реквизитам” телефонного разговора, являющимся составной частью культуры служебного общения?

- \$A) Авторучка, бумага;
- \$B) Документы и данные, на которые придется ссылаться;
- \$C) Графин с водой;
- \$D) Номера телефонов и адреса, которые потребуется сообщить;

@108. Как принято отвечать по внешнему служебному телефону (не персональному)?

- \$A) Назвать свое имя;
- \$B) Назвать свою фамилию;
- \$C) Кто это?;
- \$D) Назвать фирму, организацию или подразделение;

@109. Что должен сделать инициатор разговора, услышав ответ?

- \$A) Бросить трубку;
- \$B) Назвать свой адрес и телефон;
- \$C) Поблагодарить и поздороваться;
- \$D) Поздороваться и назвать свою фамилию, имя, отчество, организацию и должность;

@110. С чего начинается служебный разговор по телефону?

- \$A) С комплиментов;
- \$B) С дела (с сообщения, о чем пойдет речь);
- \$C) С вопросов;
- \$D) С упреков;

@111. Что нужно сделать, если вы разговариваете с позвонившим вам компаньоном и связь прервалась?

- \$A) Перезваниваете сами;
- \$B) Уходите из этого кабинета и звоните из другого;
- \$C) Не перезваниваете, так как это должен сделать звонивший;
- \$D) Просите секретаря набрать нужный номер;

@112. Какова должна быть продолжительность служебного телефонного разговора?

- \$A) Пока не будет решен вопрос;
- \$B) Закончить разговор, когда почувствуете признаки раздражения у себя или своего партнера;

- \$C) Полчаса;
- \$D) 2-3 минуты;

@113. Какие слова нельзя использовать в служебном телефонном разговоре?

- \$A) Понятные;
- \$B) Трудно выговариваемые;
- \$C) Простые;
- \$D) Научные;

@114. При приветствии...

- \$A) Разрешается подавать руку через стол, не вставая;
- \$B) Нужно выйти из-за стола;
- \$C) Разрешается подать руку через стол, обязательно вставая;
- \$D) Сидя кивнуть

@115. Мужчина может сесть...

- \$A) Сразу после приветствия женщины;
- \$B) Только после того, как сядет женщина;
- \$C) Он может вообще не вставать;
- \$D) Он не должен садиться;

@116. Во время служебного разговора...

- \$A) Ни в коем случае нельзя перебивать собеседника;
- \$B) Можно, извинившись, перебить собеседника лишь в тех случаях, если он значительно отклонился от темы разговора;
- \$C) Извинившись, можно перебить собеседника, если у вас возник вопрос;
- \$D) Не давать возможности говорить собеседнику;

@117. Правила приличия требуют приходить в гости...

- \$A) Точно в указанное время;
- \$B) За четверть часа до указанного времени;
- \$C) Через полчаса после указанного времени;
- \$D) Как получится;

@118. Принимающий подарок должен:

- \$A) Развернуть упаковку, посмотреть, поблагодарить дарящего и показать подарок гостям;
- \$B) Развернуть упаковку, посмотреть и поблагодарить дарящего;
- \$C) Поблагодарить дарящего и, не разворачивая упаковку, отложить его в сторону;
- \$D) Спрятать подарок, потом перезвонить и поблагодарить;

@119. Даря книгу, надо ли ее подписывать?

- \$A) Да, всегда;
- \$B) Да, если вы – автор;
- \$C) Никогда;
- \$D) Если попросят;

@120. Мужчине – руководителю организации можно подарить:

- \$A) Набор галстуков;
- \$B) Набор марочных вин;
- \$C) Часы;
- \$D) Золотую цепочку;

Составитель \_\_\_\_\_ Шодиева З.Н.

« \_\_\_ » августа 202\_ г.