

1. Комунікативна сторона спілкування передбачає
 - 1) обмін інформацією
 - 2) спілкування заради спілкування
 - 3) розробку стратегії поведінки
 - 4) вироблення Плану дій
2. Бар'єри нерозуміння в спілкуванні
 - 1) фонетичний бар'єр
 - 2) логічний бар'єр
 - 3) професійні відмінності
 - 4) недовіра до комуніканта
3. Інтерактивна сторона спілкування передбачає
 - 1) обмін знаннями
 - 2) обмін діями
 - 3) велика кількість учасників комунікації
 - 4) відсутність впливу на діяльність інших людей
4. До механізмів перцепції відносяться
 - 1) розуміння людьми один одного
 - 2) поведінка індивіда
 - 3) впливати на сприйняття партнера
 - 4) долати бар'єри нерозуміння
5. За часом і місцем здійснення ділове спілкування ділиться на
 - 1) службове
 - 2) позаслужбовий
 - 3) внутрішнє
 - 4) ранкове
6. За ступенем контактності ділове спілкування буває
 - 1) пряме
 - 2) непряме
 - 3) вербальне
 - 4) невербальне
7. За характером і змістом ділове спілкування може бути
 - 1) формальним
 - 2) особистим
 - 3) неформальним
 - 4) професійним
8. До форм ділового спілкування не відноситься
 - 1) ділова бесіда
 - 2) ділові переговори
 - 3) прийом відвідувачів
 - 4) проведення банкету
9. Ділові переговори вимагають
 - 1) наявності незбіжних або навіть протилежних інтересів
 - 2) вміння досягати розумного угоди
 - 3) збігу національної ментальності
 - 4) імпровізації
10. Основу комунікативної культури складають
 - 1) теоретична підготовка
 - 2) участь у комунікативних тренінгах
 - 3) тактовність
 - 4) ввічливість

11. Автентичність як якість комунікативної культури – це
 - 1) здатність бути самим собою в контактах з іншими людьми
 - 2) вміння говорити про свої конкретні переживання
 - 3) готовність підтримувати інших
 - 4) вміння бачити світ очима інших
12. Вибір стилю в спілкуванні з людьми залежить від
 - 1) складу аудиторії
 - 2) змісту і характеру матеріалу виступу
 - 3) обсягу аудиторії
 - 4) навичок говорить
13. До принципів ділового спілкування не відноситься
 - 1) принцип створення умов для виявлення творчого потенціалу та професійних знань особистості
 - 2) принцип повноважень і відповідальності
 - 3) принцип послідовності
 - 4) принцип раціонального використання робочого часу
14. Переговори можна визначити як
 - 1) специфічну форму спілкування між діловими партнерами
 - 2) орієнтовану на спільне рішення проблеми
 - 3) форму комунікації
 - 4) вид професійної діяльності
15. Дослідження переговорного процесу хронологічно орієнтовані на
 - 1) 50-70е роки XX століття
 - 2) 50-70е роки XIX століття
 - 3) 90-і роки XX століття
 - 4) 80ті роки XX століття
16. Характерними особливостями переговорів є:
 - 1) наявність проблеми
 - 2) схожість і відмінність інтересів сторін
 - 3) взаємозалежність учасників переговорів
 - 4) проста структура
17. Фізичний контекст ділового спілкування складають
 - 1) місце
 - 2) час
 - 3) фізичне відстань між учасниками
 - 4) мета спілкування
18. Етапом комерційного переговорного процесу не є:
 - 1) взаємне уточнення інтересів, точок зору, концепцій і позицій учасників
 - 2) обговорення (висунення аргументів на підтримку своїх поглядів і пропозицій, їх обґрунтування)
 - 3) узгодження позицій і вироблення домовленостей
 - 4) встановлення соціального статусу учасників
19. Розуміння мотивації людини – це умова
 - 1) ефективної менеджменту
 - 2) емпатії
 - 3) формування комунікативної культури
 - 4) формування його психологічного портрета
20. Поняття «риторичне інструментарій ділового мовлення» в першу чергу передбачає
 - 1) застосування мовних технік
 - 2) застосування різних форм звернень
 - 3) використання риторичних запитань
 - 4) застосування прийомів маніпулювання думкою аудиторії

21. Питання «Чи можете Ви розвинути свою думку?» Є прикладом техніки
- 1) прямого запиту інформації
 - 2) закритих питань
 - 3) риторичних запитань
 - 4) альтернативних питань
22. Формування ілюзії співпраці є
- 1) маніпулятивною технікою
 - 2) мовною технікою
 - 3) комунікативною технікою
 - 4) риторичною технікою
23. Загальна моторика різних частин тіла, що відображає емоційні реакції людини, називається
- 1) кінесика
 - 2) такесика
 - 3) проксеміка
 - 4) просодика
24. Для успішного проведення переговорів необхідно в першу чергу
- 1) провести ретельну підготовку
 - 2) вибрати стиль спілкування
 - 3) врахувати національно-культурні особливості партнера
 - 4) визначитися з тактикою проведення переговорів
25. На максимальну реалізацію учасниками конфлікту власних інтересів націлений
- 1) стиль співробітництва
 - 2) стиль наступу
 - 3) стиль уникнення
 - 4) стиль поступок
26. Стратегія позиційного торгу при веденні переговорів передбачає
- 1) реалізацію можливості домогтися перемоги
 - 2) реалізацію власних цілей і інтересів в максимально повному обсязі
 - 3) спільний аналіз проблеми
 - 4) спільний пошук варіантів вирішення
27. Кооперативність (співробітництво), партнерські відносини характеризують такий тип поведінки на переговорах, як
- 1) стратегію «виграш – виграш»
 - 2) стратегію «виграш – програш»
 - 3) стратегію «програш – виграш»
 - 4) стратегію «програш – програш»
28. Питання порядку денного ув'язуються і пропонуються до розгляду разом - ознаки реалізації
- 1) тактики «пакету»
 - 2) тактики «завищення початкових вимог»
 - 3) тактики «розстановки помилкових акцентів у власній позиції»
 - 4) тактики «зростаючих вимог»
29. Головне в переговорах – це
- 1) прийняття рішення проблеми, що задовольняє всі сторони
 - 2) партнерські взаємини рівноправних суб'єктів
 - 3) спілкування
 - 4) аналіз результатів переговорів
30. До відволікаючих факторів слухання відносяться
- 1) фактор наявності інтересу
 - 2) фактор «заглиблення в себе»
 - 3) фактор жестів
 - 4) фактор мовленнєвого оформлення

31. До основних правил ділового етикету не належить
 - 1) робіть все вчасно
 - 2) розповідайте все подробиці
 - 3) думайте про інших, а не тільки про себе
 - 4) одягайтеся належним чином
32. Напівофіційні звернення є звернення в формі
 - 1) повного імені
 - 2) імені та прізвища
 - 3) ім'я та по батькові
 - 4) по батькові
33. Входячи в кабінет (кімнату, приймальню) прийнято
 - 1) вітати людей, які там
 - 2) вітати людей, з якими Ви знайомі
 - 3) не вітати нікого
 - 4) вітати тільки секретаря
34. Не прийнято обмінюватися рукостисканням
 - 1) через поріг
 - 2) відразу
 - 3) з жінками
 - 4) через стіл
35. Про ділову розмову домовляються
 - 1) день в день
 - 2) за 2-3 дні
 - 3) за тиждень
 - 4) за місяць
36. Етапами ділової розмови є
 - 1) початок
 - 2) виклад своєї позиції і аргументування
 - 3) вислуховування аргументів співрозмовника і реакція на них
 - 4) повторне викладення своєї позиції
37. Ділова телефонна розмова має бути
 - 1) короткою
 - 2) довгою
 - 3) аргументованою
 - 4) підготовленою
38. При підготовці до прийому відвідувачів секретар повинен знати
 - 1) дату і час найближчого прийому відвідувачів
 - 2) кількісний і якісний склад відвідувачів
 - 3) тривалість візиту
 - 4) результат візиту
39. Під час прийому відвідувача на всі телефонні дзвінки керівнику відповідає
 - 1) секретар
 - 2) заступники керівника
 - 3) бухгалтер
 - 4) начальник кадрової служби
40. Переговори в сфері бізнесу починаються
 - 1) з уявлення
 - 2) зі знайомства
 - 3) з обговорення позицій
 - 4) з підписання підсумкових документів
41. Першим (и) сідає (ють) за стіл переговорів
 - 1) голова приймаючої сторони
 - 2) члени делегації іншої сторони переговорів
 - 3) голова делегації іншої сторони переговорів

- 4) секретар
- 42. Передача інформації здійснюється
 - 1) головою приймаючої сторони
 - 2) членами делегації другої сторони переговорів
 - 3) головою делегації другої сторони переговорів
 - 4) експертами, радниками приймаючої сторони.
- 43. Монохронній культурі властиво
 - 1) чітке регламентування часу
 - 2) квапливість
 - 3) розміреність
 - 4) спонтанність
- 44. Поняття «особи» (авторитету) вважається дуже важливим
 - 1) в китайській культурі
 - 2) в українській культурі
 - 3) в американській культурі
 - 4) в англійській культурі
- 45. Переговори з представниками Німеччини відрізняє
 - 1) високий ступінь формалізованості процедур
 - 2) розрахунок знайти влаштовує рішення
 - 3) відсутність особистісних моментів
 - 4) позитивне сприйняття спроб іноземних партнерів чинити тиск
- 46. Для налагодження контакту з майбутніми партнерами японці вважають за краще
 - 1) використовувати посередника
 - 2) спілкуватися напряду
 - 3) направляти вітальний лист
 - 4) влаштовувати прес-конференцію
- 47. Вирішальний фактор при обговоренні принципових питань - це
 - 1) статус особи-учасника переговорів
 - 2) компетентність переговорників
 - 3) вік учасників переговорів
 - 4) фактор часу
- 48. Якщо хід переговорів був позитивним, то на завершальній стадії необхідно
 - 1) коротко повторити основні положення
 - 2) дати характеристику позитивних моментів
 - 3) обговорити перспективу нових зустрічей
 - 4) обмінятися візитками
- 49. Переговори можна вважати завершеними, якщо
 - 1) ретельно і відповідально проаналізовані їхні результати
 - 2) вжито необхідних заходів для їх реалізації
 - 3) зроблені висновки для підготовки наступних переговорів
 - 4) закінчилося відведений час
- 50. Аналіз відразу по завершенні переговорів передбачає
 - 1) оцінка ходу і результатів переговорів
 - 2) обмін враженнями
 - 3) визначення першочергових заходів
 - 4) оцінка інформації про вже вжиті заходи і відповідальності

1. Конфлікт – це...

а) стосунки між суб'єктами соціальної взаємодії, які характеризуються протиборством за наявності протилежних мотивів чи суджень;

б) стосунки між суб'єктами соціальної взаємодії, які характеризуються єдиномисленням за наявності протилежних мотивів чи суджень;

в) процес розгортання воєнних дій однієї країни на території іншої з метою захоплення територій публічної.

2. Основна ознака конфлікту:

а) каліцтво сторін конфлікту;

б) взаємний прибуток;

в) взаємний збиток;

г) публічне оголошення.

3. Дія однієї зі сторін, що торкається навіть ненавмисне інтересів іншої сторони – це:

а) конфлікт;

б) інцидент;

в) конфліктна ситуація;

г) образ конфлікту.

4. Внутрішньо-, міжособистісний, груповий – це види конфлікту за ознакою:

а) спрямованості впливу;

б) сфери прояву;

в) ступеню виразності;

г) немає вірної відповіді;

д) кількості учасників.

5. Комплекс заходів, спрямованих на відтягування чи недопущення виникнення конфлікту, а також на зниження його деструктивного впливу на різні сторони соціальної сфери – це:

а) метод фінансового аналізу;

б) запобігання виникненню конфлікту;

в) профілактика конфлікту.

6. Створення відповідних органів, робочих груп з регулювання конфліктної взаємодії – це:

а) легітимізація;

б) управління конфліктом;

в) інституалізація.

7. Відображення предмету конфлікту у свідомості суб'єктів – це:

а) позиції сторін-конфліктів;

б) немає правильної відповіді;

в) умова конфлікту;

г) уява.

8. Що означає з латинської conflict?

а) протиборство;

б) антипатія;

в) зіткнення .

9. Які з наведених типів поведінки є найбільш ефективними при вирішенні конфлікту?

а) капітуляція

б) співробітництво

в) консенсус

г) адаптація

10. Яким чином учасник конфлікту може брати участь у конфлікті?

а) свідомо;

б) випадково;

в) проти своєї волі;

г) підсвідомо;

д) всі відповіді правильні.

11. Яка послідовність розвитку конфлікту є правильною?

а) передконфліктна ситуація => інцидент => третя стадія конфлікту => стадія розвитку конфлікту => кульмінація => вирішення конфлікту => переговори => пост.- конфліктна стадія;

б) передконфліктна ситуація => інцидент => стадія розвитку конфлікту => кульмінація => вирішення конфлікту => переговори => пост.- конфліктна стадія;

в) передконфліктна ситуація => інцидент => третя стадія конфлікту => стадія розвитку конфлікту => кульмінація => вирішення конфлікту => після конфліктна стадія.

12. За кількістю учасників конфлікти поділяються на:

а) внутрішньоособисті;

б) міжособисті;

в) міжгрупові;

г) багатогрупові;

д) одноосібні.

13. Які типи інциденту розрізняють за характером виникнення?

а) об'єктивні цілеспрямовані інциденти;

б) суб'єктивні нецілеспрямовані інциденти;

в) об'єктивні нецілеспрямовані інциденти;

г) суб'єктивні цілеспрямовані інциденти.

14. За сферою прояву конфлікту поділяються на:

а) економічні;

б) соціальні;

в) політичні;

г) організаційні

д) ідеологічні;

е) соціально-побутові;

ж) соціально-психологічні.

15. Назвіть основні функції конфлікту:

а) інформаційно-пізнавальна;

б) інтеграція персоналу;

в) стимулювання адаптації соціальної системи до середовища, що змінюється;

г) мотивація персоналу;

д) всі відповіді правильні.

16. Що відноситься до структурних методів управління конфліктами?

а) роз'яснення вимог до роботи;

б) використання координаційних та інтеграційних механізмів;

в) встановлення загально-організаційних комплексних цілей;

г) використання системи винагороди.

д) всі відповіді правильні.

17. Конфліктогени - це:

а) слова, дія чи бездіяльність, котрі можуть призвести до конфлікту;

б) проявлення конфлікту;

в) причини конфлікту проявлене соціальним статусом особистості;

г) стан особистості, який настає після вирішення конфлікту.

18. До яких типів конфліктогенів відносяться такі дії: "Накази, погрози, зауваження, критика, звинувачення та насмішка"

а) поблажливе відношення;

б) негативне відношення;

в) менторське відношення ;

г) порушення етики;

д) нечесність та нещирість.

19. До яких типів конфліктогенів відносяться такі дії: "принизливе втішання, принизлива похвала, докір"?

а) зухвальство;

- б) порушення етики;
 - в) регресивна поведінка;
 - г) поблажливе відношення;
 - д) негативне відношення.
20. Зміст управління конфліктами включає:
- а) прогнозування, попередження (стимулювання), регулювання, дозвіл;
 - б) прогнозування, попередження (стимулювання), дозвіл;
 - в) прогнозування, регулювання, дозвіл;
 - г) прогнозування, аналіз конфліктної ситуації, попередження (стимулювання), дозвіл.
21. Визнання реальності конфліктуючими сторонами, легітимізація конфлікту й інституалізація конфлікту становить зміст:
- а) прогнозування конфлікту;
 - б) попередження конфлікту;
 - в) стимулювання конфлікту;
 - г) регулювання конфлікту;
 - д) вирішення конфлікту.
22. Принципом керування конфлікту є:
- а) гласність, об'єктивність та адекватність оцінки конфлікту, опора на адекватність думки, комплексне застосування способів і прийомів взаємодії;
 - б) гласність, об'єктивність та адекватність оцінки конфлікту, аналіз результатів діяльності, посилення на громадську думку;
 - в) конкретно-ситуаційний підхід, гласність, опора на позитивні якості конфліктуючих, застосування біографічного методу;
 - г) гласність, опора на суспільну думку, врахування інтересів керівництва, прогнозування;
 - д) прогнозування, стимулювання, регулювання, вирішення.
23. Які умови для виникнення внутрішнього конфлікту:
- а) особисті;
 - б) ситуативні;
 - в) випадкові;
 - г) всі відповіді правильні.
24. Що відноситься до поведінкової сфери показника внутрішньо особистого конфлікту:
- а) зниження самооцінки;
 - б) психоемоційне напруження;
 - в) посилення психологічного стресу;
 - г) зниження задоволення від діяльності;
 - д) негативний емоційний фон спілкування.
25. Що відноситься до емоційної сфери показника внутрішньо особистого конфлікту:
- а) зниження самооцінки;
 - б) психоемоційне напруження;
 - в) посилення психологічного стресу;
 - г) зниження задоволення від діяльності;
 - д) негативний емоційний фон спілкування.
26. Які основні структури внутрішнього світу виділяють особистості, що вступають у конфлікт:
- а) бажання;
 - б) мотиви;
 - в) емоції;
 - г) цінності;
 - д) самооцінка;
 - е) потреби.
27. Які основні види внутрішньо особистого конфлікту виділяють залежно від того, які сторони внутрішнього світу особистості вступають у внутрішній конфлікт:
- а) мотиваційний конфлікт;

- б) етичний конфлікт;
 - в) конфлікт нереалізованого бажання;
 - г) рольовий конфлікт;
 - д) адаптаційний конфлікт;
 - є) конфлікт неадекватної оцінки;
 - ж) невротичний конфлікт.
28. Основними моделями поведінки особистості у конфлікті є:
- а) конструктивна, раціональна, деструктивна;
 - б) компроміс, боротьба, співпраця;
 - в) раціональна, ірраціональна, компромісна;
 - г) конструктивна, деструктивна, компромісна;
 - д) боротьба, поступка, компроміс.
50. Яке зі сполучень наведених понять має відношення до стратегій поведінки у конфлікті:
- а) компроміс, критика, боротьба;
 - б) поступка, ухід, співпраця;
 - в) боротьба, ухід, переконання;
 - г) співпраця, консенсус, поступка;
 - д) згода, співпраця, переконання.
51. Які поведінкові характеристики притаманні конструктивній моделі поведінки у конфліктній взаємодії:
- а) бажає залагодити конфлікт, проявляє витримку та самовладання, уникає гострих питань;
 - б) доброзичливо ставиться до суперника, бажає залагодити конфлікт, поводить себе відкрито та відверто;
 - в) бажає перемогти у конфлікті, має витримку та самовладання, непослідовний в оцінках та судженнях;
 - г) не проявляє активності, уникає гострих питань, відмовляється від компромісу;
 - д) бажає залагодити конфлікт, доброзичливо ставиться до суперника, уникає гострих питань.
52. Під конфліктами у сфері управління розуміють:
- а) конфлікти між суб'єктами і об'єктами управління;
 - б) конфлікти, які виникають у системах соціальної взаємодії суб'єктів і об'єктів управління;
 - в) конфлікти між суб'єктами управління різних рівнів;
 - г) конфлікти між керівниками і підлеглими;
 - д) конфлікти у процесі прийняття управлінських рішень.
53. Основним протиріччям у сфері управління є:
- а) протиріччя підбору і розстановки кадрів;
 - б) протиріччя делегування повноважень;
 - в) протиріччя у зв'язку з порушенням функцій об'єктів управління;
 - г) протиріччя кар'єри;
 - д) протиріччя між бюрократичними правилами системи управління і потребою до свободи дій суб'єктів управління.
54. Формами прояву управлінських конфліктів є:
- а) дезорганізація, неузгодження;
 - б) неузгодження, напруженість;
 - в) дезорганізація, напруженість;
 - г) напруженість, кризи;
 - д) суперечка, напруженість.
55. У класифікації управлінських конфліктів за джерелом виділяють:
- а) структурні, інноваційні, позиційні конфлікти і конфлікти планування;
 - б) структурні, інноваційні, позиційні, ціннісні конфлікти;
 - в) структурні конфлікти, конфлікти планування, контролю, організації;

г) ціннісні конфлікти, конфлікти мотивації, планування, контролю;

д) структурні, інноваційні, позиційні, конфлікти мотиваці