# Тест по теме «Правила делового общения»

1. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу под­ходят к понятиям:

а) «этика»;

б) «нравственность»;

в) «мораль».

А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.

Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.

В. Наука, изучающая нравственность.

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

3. Потребность вести себя нравственно выступает в виде таких поня­тий, как «долг», «совесть», «честь», «достоинство». Какие понятия прояв­ляются в следующих ситуациях:

а) коммерсант заботится о своем добром имени, авторитете коллек­тива, престиже своей профессии;

б) грубость коллеги по работе вызывает у членов коллектива чувство стыда перед клиентами не меньше, чем собственная вина.

4. Согласны ли вы с утверждением: «Совесть — моральное осознание человеком своих действий»? Ответ поясните на примере.

а) да; б) нет.

5. К профессиональному поведению предъявляются нравственные кри­терии: «вежливость», «тактичность», «деликатность», «доброжелатель­ность».

Какие нравственные критерии проявились в следующих ситуациях:

а) женщина в возрасте, полной комплекции выбирает себе джинсы для отдыха. Продавец осторожно, чтобы не обидеть, порекомендовал ей купить красивый спортивный костюм, рассказав о его преимуществах перед джинсами. Покупательница согласилась и купила спортивный костюм;

б) в сберегательном банке к «окошку» оплаты за коммунальные услу­ги подходит очень раздраженный посетитель, не сумевший разобраться в заполнении квитанции нового образца. Кассир сберегательного банка го­ворит: «Не волнуйтесь, сейчас я вам все объясню»?

6. Нормами этикета являются:

а) упорство, настойчивость;

б) принципиальность, беспрекословность;

в) вежливость, тактичность.

7. Предупредительность — это:

а) галантность по отношению к дамам;

б) подобострастность;

в) умение оказать небольшую услугу;

г) льстивость;

д) приветливость по отношению к старшему;

е) умение вовремя сгладить неловкость.

8. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре — это:

а) вежливость;

б) дипломатичность;

в) тактичность;

г) предупредительность;

д) все ответы верны;

е) все ответы неверны.

9. Какие профессиональные моральные нормы нарушены в следую­щих примерах:

а) «Что же вы, дедушка, дожили до старости, а считать не научи­лись?!» — сказала кассир сберегательного банка клиенту;

б) «Я не желаю слушать ваши возражения. Мне нет дела до того, что Вы дома обнаружили дефект на рукаве. Была примерка, надо лучше смот­реть на готовое изделие, а не собой в зеркале любоваться» (из монолога приемщицы трикотажного ателье).

10. Из предложенных вариантов выберите правильные. Кто и кого пер­вым должен приветствовать в следующих парах: старший—младший, жен­щина—мужчина, начальник—подчиненный, пожилой мужчина—девушка?

11. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

а) женщины;

б) мужчины;

в) младшие по возрасту;

г) младшие по положению (подчиненный).

12. Хороший вкус — это:

а) стиль;

б) элегантность;

в) мода.

13. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим *запретам* на некоторые ответы и вопросы в процессе телефон­ного разговора.

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?»

14. При завершении разговора первым кладет трубку тот, кто позвонил. А как поступить мужчине, который позвонил женщине?

15. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин? Выберите правильный ответ:

а) отличаются по размеру;

б) не отличаются;

в) отличаются по цвету;

г) отличаются за счет «украшательств».

16. Укажите правильный ответ. Деловой протокол — это:

а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обя­занностей;

б) свод правил в деловых и служебных отношениях;

в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведе­ние бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки;

г) все ответы верны;

д) все ответы неверны.

17. Укажите, какие позиции *делового взаимодействия* соответствуют нравственным критериям:

а) современный коммерсант при совершении сделки должен быть убеж­ден, что честь превыше прибыли;

б) не доверяй никому и уважай себя;

в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими (коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь щадить самолюбие собеседников;

г) принципом деловых отношений должна быть только конкуренция (противоборство);

д) следует быть тактичным в общении, т.е. предоставлять возможность партнеру выйти из затруднений с честью и достоинством, не потеряв своего «лица»;

е) всегда нужно ориентироваться на конечную цель (например, полу­чение прибыли, заключение крупного контракта). Следовательно, цель оправдывает средства.

18. Какие «заповеди», сформулированные Дж.Ягер, относятся к *дело­вому этикету.*

а) делайте все вовремя;

б) громко не смейтесь;

в) сдерживайте свое раздражение;

г) не болтайте лишнего;

д) будьте любезны, доброжелательны и приветливы;

е) думайте о других, а не только о себе;

ж) не будьте неряшливы;

з) одевайтесь как положено;

и) говорите и пишите хорошим языком?

19. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необхо­димо учитывать:

а) этические нормы и правила;

б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия;

в) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы;

г) все позиции верны;

д) все позиции неверны.

20. Укажите правильный ответ. Атмосфера *доброжелательности* во вре­мя деловой беседы зависит от:

а) пунктуальности;

б) правильного выбора места проведения беседы;

в) интерьера помещения;

г) установления контакта с партнером;

д) первых фраз во время беседы;

е) использование обращения по имени;

ж) все ответы верны;

з) все ответы неверны.