МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ИЖЕВСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе
профессор П.Б. Акмаров
_____
«____»_____2016г.

Деловая этика

Тесты для контроля знаний студентов

Методические указания для студентов очной и заочной формы обучения

Составители:
Е.А. Торохова
О.В. Кубашева
В.К.Трофимов
А.А. Сергеев

Ижевск

ФГБОУ ВО Ижевская ГСХА

2016

УДК 174(078)
ББК 87.75 я 73-9
Д 29

Методические указания разработаны в соответствии с требованиями Федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования.

Рассмотрены и рекомендованы к изданию редакционно-издательским советом ФГБОУ ВО Ижевская ГСХА, протокол № ____ от « » 2015 г.

Рецензент:

С.Н. Уваров — канд. ист. наук, доцент, зав. кафедрой отечественной истории, социологии и политологии

Составители:

Е.А. Торохова – канд. филол.н., доцент кафедры философии
О.В. Кубашева – старший преподаватель кафедры философии
В.К. Трофимов – док. филос.н., профессор кафедры философии
А.А. Сергеев – канд. филос.н., доцент кафедры философии

Д 29 **Деловая этика**: **тесты для контроля знаний студентов:** методические указания для студентов очной и заочной формы обучения / Сост. Е.А. Торохова, О.В. Кубашева, В.К. Трофимов, А.А. Сергеев. – Ижевск: ФГБОУ ВО Ижевская ГСХА, 2016. –36 с.

Методические указания предназначены для студентов очной и заочной формы обучения, изучающих дисциплину «Деловая этика», для аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы.

Методические указания построены по принципу программированной проверки знаний по всем разделам учебной дисциплины.

Методические указания рекомендованы для аспирантов очной формы обучения.

© ФГБОУ ВО Ижевская ГСХА, 2016
© Торохова Е.А., сост., 2016
© Кубашева О.В., сост., 2016
© Трофимов В.К., сост., 2016
© Сергеев А.А., сост., 2016

Содержание

ВВЕДЕНИЕ…….	4
ТЕМА 1. ПРЕДМЕТ И СПЕЦИФИКА ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ…….....	5
ТЕМА 2. ВЕРБАЛЬНЫЙ И НЕВЕРБАЛЬНЫЙ ЯЗЫК ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ…….....	8
ТЕМА 3. ЭТИКА И ЭТИКЕТ В ОБЩЕНИИ С КОЛЛЕГАМИ…….	13
ТЕМА 4. ЭТИКА И ЭТИКЕТ В УСТНЫХ ВИДАХ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ…….....	17
ТЕМА 5. ЭТИКА И ЭТИКЕТ В ПИСЬМЕННЫХ И ЭЛЕКТРОННЫХЪ ВИДАХ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ…….....	21
ТЕМА 6. ДЕЛОВЫЕ КОНФЛИКТЫ И СПОСОБЫ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ…….	24
ТЕМА 7. ДЕЛОВОЙ ИМИДЖ……	28
ТЕМА 8. ЭТИКЕТ НА ПРИЕМЕ, БАНКЕТЕ, В ГОСТЯХ. МЕЖДУНАРОДНЫЕ РАЗЛИЧИЯ В ДЕЛОВОМ ЭТИКЕТЕ…….……..	31
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	34

ВВЕДЕНИЕ

Главная цель изучения дисциплины «Деловая этика» состоит в том, чтобы познакомить студентов с деловой этикой как научной дисциплиной, ее местом в системе этического знания, основными проблемами и понятиями.

В результате изучения данной дисциплины решаются следующие задачи: познакомиться с основными вопросами деловой этики как науки и сферы деятельности, освоить ее концептуальный аппарат и прикладные аспекты, а также освоить практические навыки делового поведения и профессиональной коммуникации

Контроль или проверка результатов обучения является обязательным компонентом учебного процесса. Он имеет место на всех стадиях обучения, но особое значение приобретает после изучения какого-нибудь раздела или программы дисциплины в целом. Суть проверки результатов обучения состоит в выявлении уровня освоения знаний обучаемыми, который должен соответствовать образовательному стандарту по данной дисциплине. Одним из методов контроля являются дидактические тесты, которые представляют собой набор стандартизованных заданий по определенному материалу, устанавливающий степень усвоения его студентами.

Представленные в методических указаниях тесты могут быть использованы как для текущего контроля по отдельным разделам дисциплины, так и для итогового контроля по всем разделам в ходе проведения зачетов.

В тестах закрытой формы необходимо выбрать один правильный ответ, в тестах на соответствие необходимо установить верное соответствие.

Получаемые в ходе тестирования результаты могут оказаться полезными как для самооценки, так и для внешней оценки работы преподавателей, участвующих в преподавании «Деловая этика»

ТЕМА 1. ***Предмет и специфика деловой этики***

1. Что такое этика?

a) правила поведения и общения людей, принятые в данном обществе;
b) то, что заложено в человеке от природы;
c) учение о морали, в частности, о правилах и нормах человеческого поведения, об обязанностях людей по отношению друг к другу;
d) принятые в обществе представления о хорошем и плохом.

2. Мораль это:

a) область научных знаний:
b) существующая внутри общества система ценностей, выполняющая регулятивную функцию;
c) сфера духовной жизни человека и общества;
d) совесть.

3. Определите «лишнюю» функцию морали:

a) регулятивная;
b) воспитательная;
c) коммуникативная;
d) познавательная;

4. Специфика регулятивной функции морали заключается в:

a) саморегуляции личности и саморегуляции социальной среды в целом;
b) человекомерности;
c) способности делать человека человеком;
d) приучении выполнения свода правил общества.

5. «Относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам» - золотое правило...

a) нравственности;
b) этикета;
c) морали;
d) этики.

6. Предметом традиционной этики является:

a) человек;
b) общество;
c) учение о ценностях человека;
d) мораль.

7. Предметом этики деловых отношений является:
a) деятельность по эффективному достижению нравственной цели;
b) нравственность в деловой сфере;
c) механизмы функционирования общества в рамках делового общения.
d) регулятор деловых отношений.

8. Предметом изучения деловой этики не является:
a) взаимоотношения коллектива и общества;
b) качества личности специалиста;
c) взаимоотношения специалиста и объекта его деятельности;
d) индивидуальные особенности человека.

9. Какие взаимоотношения не изучаются микроэтикой:
a) отношения между организациями;
b) отношения между руководителями и подчиненными;
c) отношения между организациями-производителями и потребителями;
d) отношения между организациями и владельцами (инвесторами).

10. Макроэтика изучает:
a) взаимоотношения между сотрудниками;
b) взаимоотношения между руководителем и подчиненными;
c) взаимоотношения организациями и владельцами (инвесторами);
d) взаимоотношения между государством и компанией, между компаниями, между обществом и компанией.

11. Отличие макроэтики от микроэтики в том, что...
a) Первая предполагает взаимодействие на международном уровне, а вторая – уровень взаимодействия со своими сотрудниками, клиентами;
b) Первая отвечает за высокий уровень обслуживания клиентов, а вторая – за социальное и экономическое влияние;
c) В макроэтике одно из важнейших правил «Клиентам – товары высшего качества», а в микроэтике – соблюдение этики бизнеса;
d) Один из принципов микроэтики – охрана окружающей среды, в макроэтике – гарантирование равных прав рабочих.

12. К принципам макроэтики не относится:
a) свободный доступ сотрудников к информации предприятия;
b) ответственность не только за свое благо, но и за благо своих партнеров;
c) многосторонние торговые отношения;
d) социальное и экономическое влияние.

13. Не является этической проблемой деловой жизни:
a) жадность;
b) неразумное завышение цен на товары и услуги;
c) недостаток коммуникаций;
d) наличие фаворитов.

14. Деловой этикет – это...
a) применение этических принципов к деловым ситуациям;
b) формы и методы этических и этико-психологических взаимоотношений в процессе трудовой деятельности;
c) общение, относящееся к общественной, служебной деятельности, к работе;
d) установленный порядок поведения где-либо.

15. Одна из функций делового этикета:
a) является одним из главных "орудий" формирования имиджа;
b) регулирует поведение людей в соответствии с требованиями морали;
c) ориентирует человека в мире окружающих его культурных ценностей;
d) позволяет человеку оценивать и по возможности оправдывать свое поведение с помощью нравственной мотивации.

16. Деловая этика – это:
a) совокупность правил, регулирующих отношения, которые возникают в процессе делового общения;
b) совокупность материальных ценностей;
c) совокупность моральных стандартов;
d) совокупность правил поведения предпринимателей.

17. Кто впервые использовал понятие «этика»:
a) Сократ;
b) Платон;
c) Аристотель;
d) Конфуций.

18. В какой стране зародилась деловая этика?
a) США;
b) Греция;
c) Великобритания;
d) Россия.

19. Установите соответствие между принципами деловой этики и их содержанием:

1. Соблюдение конфиденциальности	a) инициативное проявление доброй воли и оказание безвозмездной помощи нуждающимся членам общества.
2. Благотворительность	b) сохранение в тайне только информации о добросовестном и законопослушном поведении.
3. Экологический принцип	c) отношение к работе как «служению» своему делу и обществу в целом.
4. Профессионализм	d) ненанесение ущерба природе

20. Какой принцип не является принципом деловой этики?

a) честность, порядочность, пунктуальность, ответственность;
b) уважительное, тактичное, корректное отношение к окружающим;
c) соблюдение культуры речи;
d) выбор любых средств для достижения поставленных целей.

ТЕМА 2. ***Вербальный и невербальный язык деловой этики***

1. К коммуникативным барьерам не относятся:
a) неприязнь к партнеру;
b) религиозная принадлежность;
c) дефекты речи;
d) внешняя обстановка.

2. К вербальным средствам общения относятся:
a) паузы;
b) тембр;
c) слова;
d) интонация.

3. Такесика изучает:
a) позы, мимику и жесты;
b) вокализацию речи;
c) расположение людей в пространстве во время общения;
d) рукопожатия и прикосновения к партнеру.

4. Как называется позиция, при которой собеседники сидят по одну сторону стола:
a) соревновательно - оборонительная позиция;
b) позиция непринужденного общения;
c) позиция сотрудничества;
d) независимая позиция.

5. Определите зону общения, если расстояние между партнерами составляет от 1 до 3 метров:
a) публичная зона;
b) личная зона;
c) социальная зона;
d) интимная зона.

6.Чтобы беседа была эффективной, необходимо смотреть собеседнику в глаза:
a) все время разговора;
b) 2/3 времени разговора;
c) половину времени разговора;
d) иногда.

7. Если во время разговора Ваш собеседник, сидящий напротив, откинулся на спинку стула и скрестил руки на груди, значит:
a) он готов внимательно Вас слушать;
b)ему приятно с Вами общаться, он заинтересован;
c) ему неинтересна тема беседы, он не согласен с Вами;
d) ему просто некуда девать руки.

8. Известно, что эмоциональное состояние влияет на походку человека. Самый широкий шаг человек делает, когда испытывает:
a) скуку;
b) гордость;
c) печаль;
d) досаду.

9. Какой из жестов говорит о превосходстве партнера, его доминировании?
a) постукивание по столу пальцами;
b) потирание ладоней;
c) руки в боки на пояснице;
d) почесывание шеи.

10. Если человек во время разговора касается Вас рукой, он показывает Вам:
a) свою неприязнь;
b) свое желание Вас ударить;
c) свою неуверенность;
d) свое расположение к Вам.

11. Если человек непроизвольно в разговоре с Вами повторяет Вашу позу, жесты, слова, мимику, то он, очевидно:
a) неуверенный в себе человек, все копирует;
b) нервничает, взволнован;
c) хочет поскорее расстаться с Вами;
d) расположен к Вам, согласен с Вами.

12. Если Ваш собеседник откинулся на стуле, закинул ногу за ногу и руки за голову:
a) он устал, хочет расслабиться;
b) он демонстрирует свое превосходство, всезнайство;
c) он открыт для равноправного диалога;
d) он сосредоточен, всецело поглощен темой разговора.

13. Если во время разговора собеседник начинает собирать с одежды несуществующие ворсинки, значит:

a)он хочет произвести впечатление человека аккуратного, щепетильного;

b) он выигрывает время для раздумий;

c) он сдерживает свою реакцию неодобрения;

d) он не уверен в себе, замкнут.

14. Верхом на стуле обычно сидит человек:

a) замкнутый, необщительный;

b) показывающий свое превосходство;

c) с низким уровнем культуры;

d) испытывающий нехватку времени.

15. Если человек свел руки за спиной и одна сжимает другую, это означает, что:

a) он пытается себя сдерживать, контролировать;

b) он чувствует свое превосходство;

c) он доволен ситуацией, расслаблен, искренен;

d) он оценивает Ваши слова.

16. Установите соответствие между жестами их значениями:

1. Жесты открытости	a) рука прикрывает рот
2. Жесты защиты	b) рука у щеки
3. Жесты оценки	c) расстегивание пиджака
4. Жесты скрытности	d)скрещивание рук

17. Установите соответствие между жестами и их значениями:

1. Жесты превосходства	a) подергивание себя за ухо
2. Жесты нервозности	b) пощипывание переносицы
3. Жесты сосредоточенности	c) постукивание пальцами
4. Жесты нетерпения	d) руки соединены за спиной

18.Что означает, когда человек смотрит поверх очков?

a) презрение;

b) недоверие;

c) внимательное наблюдение;

d) подозрение.

19. Каково влияние невербальной коммуникации в общении?
a) 20%;
b) 40%;
c) 70%;
d) 85%.

20. Что означает ложь:
a) недостаточный зрительный контакт;
b) потирание глаз;
c) потирание ушей;
d) всё вышеперечисленное.

ТЕМА 3. ***Этика и этикет в общении с коллегами***

1. Собеседование — это...
a) «кофе с начальником»;
b) встреча с работодателем при приеме на работу;
c) деловая беседа с коллегами;
d) увольнение сотрудника.

2. Внешний вид при собеседовании должен быть:
a) спортивный: джинсы, кроссовки допускаются;
b) вечерний: яркий макияж, роскошное платье, туалетная вода;
c) сексуальный: одежда, явственно подчеркивающая все достоинства фигуры, привлекающая внимание;
d) деловой: костюм нейтральных цветов, строгий макияж, опрятность.

3. Что допускается делать на собеседовании?
a) ругать предыдущих работодателей;
b) сообщать о несуществующих своих достоинствах ;
c) рассказывать о своих личных проблемах;
d) быть коммуникабельным и вежливым.

4. Основные ошибки при собеседовании:
a) согласие на тестовые задания;
b) молчание или, наоборот, излишняя болтливость;
c) достойное поведение;
d) коммуникабельность и тактичность.

5. Что такое служебный этикет?
a) совокупность целесообразных правил поведения людей в трудовых коллективах;
b) формы и методы этических и этико-психологических взаимоотношений в процессе трудовой деятельности;
c) общение, относящееся к общественной, служебной деятельности, к работе;
d) применение этических принципов к деловым ситуациям.

6. Обращение «ты» допустимо:
a) в официальной обстановке по отношению к хорошо знакомому человеку;
b) в неофициальной обстановке при обращении к хорошо знакомому коллеге;
c) во всех случаях при условии, что вы заранее предложите перейти на «ты».
d) во всех случаях со стороны руководителя.

7. Деловой этикет в ряде случаев отдает преимущество женщине. Какая из указанных ситуаций некорректна?
a) в служебном помещении женщина вправе принять помощь мужчины при необходимости передвинуть или перенести мебель;
b) женщину представляют мужчине, а не наоборот;
c) в служебном автомобиле женщина занимает более почетное место и первой садится в автомобиль;
d) мужчина уступает женщине дорогу.

8.Мужчина поднимается по лестнице:
a) слева от женщины;
b) позади женщины;
c) справа от женщины;
d) впереди женщины.

9. Мужчина спускается по лестнице:
a) справа от женщины;
b) позади женщины;
c) слева от женщины;
d) впереди женщины.

10. Этика делового общения по вертикали («снизу – вверх») учитывает правила эффективного общения в отношении:
a) между руководителями;
b) между коллегами;
c) подчиненного к своему руководителю;
d) руководителя к подчиненному.

11. Выберите правильное утверждение:
a) разговаривайте с начальником категорическим тоном, говорите всегда только «нет»;
b) обращайтесь за помощью, советом, предложением «через голову», сразу к руководителю вашего руководителя;
c) не пытайтесь навязывать руководителю свою точку зрения или командовать им;
d) не старайтесь помогать руководителю в создании в коллективе доброжелательной атмосферы.

12. Корпоративная культура основана:
a) на принятых в обществе формах поведения;
b) правилах, определяемых руководством организации;
c) разделяемых большинством членов организации убеждениях и ценностях;
d) законодательстве.

13. Информационным критерием эффективности межличностной коммуникации является:
a) удовлетворенность партнеров по коммуникации;
b) доброжелательная атмосфера общения;
c) желание сторон продолжать коммуникации;
d) близость смысла принятого сообщения к смыслу посланного сообщения.

14. Не является способом защиты при незаконном увольнении:
a) заявление в полицию;
b) профсоюз
c) государственная инспекция труда;
d) суд.

15. Не является причиной отказа в работе:
a) неграмотное резюме;
b) попытка обмануть работодателя;
c) неопрятный внешний вид;
d) положительное первое впечатление.

16. Выделите правило, которого не следует придерживаться критикующему:
a) иметь достаточно оснований для критики;
b) определиться, стоит ли критиковать публично;
c) начинать критику с похвалы;
d) применять повышенную интонацию речи.

17. Авторитет руководителя – это:
a) личное влияние человека на коллектив, которое он приобретает своим умением работать с людьми;
b) личное влияние человека на коллектив, которое он приобретает своими организаторскими способностями;
c) личное влияние человека на коллектив, которое он приобретает своим трудом, умением работать с людьми;
d) личное влияние человека на коллектив, которое он приобретает своим трудом, профессиональными знаниями, организаторскими способностями, нововведениями, умением работать с людьми.

18. Нормы этичного поведения руководителя – это:
a) правила, основанные на правильной организации работы подчиненных;
b) правила, основанные на умении подчинять наемных работников;
c) правила, основанные на знаниях и навыках этики, определяющих уважительное отношение руководителя к своим подчиненным и внешнему окружению;
d) правила, основанные на культурном поведении руководителя.

19. Под качествами, определяющими «трудного» руководителя, следует понимать:
a) проявление непрофессионализма и некомпетентности;
b) незнание и пренебрежение этическими нормами поведения и взаимоотношениями с коллегами;
c) неумение руководителя подбирать кадры, организовывать выполнения работы;
d) неумение руководителя организовать трудовой процесс.

20. К способу регулирования межличностных отношений не относится:
a) проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;
b) учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;
c) целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения;
d) регулирование финансовых отношений.

ТЕМА 4. ***Этика и этикет в устных видах делового общения***

1. Назовите «лишние» виды деловых бесед:
a) общественные и дружеские;
b) регламентированные и нерегламентированные;
c) целевые и общие;
d) официальные и неофициальные.

2. Назовите «лишний» этап деловой беседы:
a) подготовка к беседе;
b) собственно деловая беседа;
c) критический разбор беседы;
d) знакомство.

3. Что не является функцией деловой беседы:
a) стимулирование деловой активности;
b) поддержание деловых контактов;
c) разделение личных проблем с окружающими;
d) контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий.

4. Хорошим началом деловой беседы является:
a) краткое изложение ситуации или проблемы;
b) извинение;
c) неуважение и пренебрежения к собеседнику;
d) оборонительная позиция.

5. Стиль переговоров, предполагающий взаимную выгоду там, где только возможно:
a) мягкий стиль;
b) сотруднический стиль;
c) жесткий стиль;
d) торговый стиль.

6. Что не входит в подготовку к переговорам?
a) выявление области взаимных интересов;
b) установление нерабочих отношений с партнером;
c) решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи);
d) нахождение общего подхода и подготовка переговорной позиции.

7. Как нужно поступить, если вы беседуете с посетителем, и в это время раздается телефонный звонок?
a) не снимать трубку звонящего телефона;
b) снять и сразу положить трубку звонящего телефона;
c) необходимо сначала извиниться перед посетителем, снять трубку, поздороваться, сообщить название организации, свою фамилию и, извинившись, указать, что ведете беседу с посетителем и договориться о переносе разговора;
d) извиниться перед посетителем, попросить его подождать, пока вы поговорите по телефону.

8. Равноправие участников деловой встречи, свободный обмен мнениями и взгляда подразумевает беседа:
a) за "Т" - образным столом;
b) за круглым столом;
c) за прямоугольным столом;
d) за журнальным столиком.

9. При ведении переговоров с иностранными партнерами необходимо:
a) неукоснительно соблюдать традиции и правила поведения страны-партнера;
b) соблюдать правила и традиции своей страны;
c) обращать внимание только на решение деловых вопросов, даже, если это противоречит этическим нормам;
d) придерживаться единых международных норм и правил.

10. Неформальное поведение во время переговоров характерно для:
a) англичан;
b) немцев;
c) американцев;
d) французов.

11. Избегают употреблять слово «нет» в процессе делового общения:
a) японцы;
b) американцы;
c) арабы;
d) англичане.

12. Подготовка совещания начинается с:
a) определения необходимости и целесообразности проведения делового совещания;
b) решения высшего руководителя;
c) определения дня и времени;
d) определения количества участников.

13. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:
a) отвечая на звонок, представьтесь;
b) убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
c) в начале разговора задать вопросы типа: «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;
d) отвечать на все звонки.

14. Если вам звонит рассерженный чем-то человек, ваши действия:
a) положите трубку;
b) сразу прервете собеседника и укажите ему на тон разговора;
c) выслушаете его до конца;
d) прервете в подходящем месте вопросом типа: «Чем я могу Вам помочь?».

15.Что мешает устранить разногласия с оппонентом?
a) задаете много вопросов;
b) слушаете его;
c) не позволяете собеседнику высказаться первым;
d) избегаете личных оскорблений.

16. Публичная речь должна:
a) воздействовать одновременно на чувства и сознание;
b) действовать только на способность логического восприятия и оценки явлений;
c) воздействовать на переживания слушателей;
d) воздействовать на сознание слушателей.

17. Из каких элементов состоит публичное выступление?
a) вступление, основная часть, заключение;
b) тема, основная часть, содержание, заключение;
c) стержневая идея, краткая история, тенденция развития, опыт решения проблемы, предложения по решению, заключение;
d) подготовка, выступление, вопросы.

18. Каким должно быть поведение оратора?
a) оратор должен много жестикулировать и громко говорить;
b) поведение оратора должно быть естественным, не отвлекать от восприятия сообщения;
c) оратор должен привлекать внимание любыми способами;
d) оратор читает по листу, не обращая внимание на аудиторию.

19. Вид слушания, характеризующегося минимальным речевым вмешательством в монолог партнера по общению:
a) эмотивное;
b) эмпатическое;
c) нерефлексивное;
d) рефлексивное.

20. Согласно учению риторов-софистов, речь должна состоять из:
a) двух частей;
b) трех частей;
c) четырех частей;
d) сплошного текста без выделения частей.

ТЕМА 5. ***Этика и этикет в письменных видах делового общения***

1. Какой должна быть ширина поля с левой стороны в деловом письме?

a) 3 см;
b) 1 см;
c) не менее 1,5 см;
d) не менее 2 см.

2. В деловом письме дата пишется в следующем виде:

a) число, месяц;
b) число, месяц, год;
c) только год;
d) месяц, год

3. К какому виду делового общения относят электронное общение:

a) вербальному;
b) невербальному;
c) непрямому;
d) прямому.

4. Не является видом деловой переписки:

a) объяснительные записки;
b) благодарственные письма;
c) пригласительные письма;
d) коммерческие письма.

5. Письма, которые не требуют ответа:

a) письмо-напоминание;
b) письмо-предложение;
c) письмо-просьба;
d) письмо-обращение.

6. К коммерческим письмам не относят:

a) письмо-запрос;
b) письмо-предложение;
c) письмо-приглашение;
d) письмо-претензия.

7. Гарантийные письма могут адресоваться:

a) только физическим лицам;
b) только юридическим лицам;
c) юридическим лицам с сопроводительным письмом;
d) физическим и юридическим лицам.

8. Какое письмо составляется при отправке адресату документов или материальных ценностей?
a) сопроводительное письмо;
b) письмо-сообщение;
c) письмо-напоминание;
d) письмо-просьба.

9. Целью какого письма является убедить, доказать в необходимости исполнения просьбы, поэтому в тексте письма приводятся убедительные доказательства?
a) письма-предложения;
b) письма-просьбы;
c) письма-напоминания;
d) письма-сообщения.

10. Какой фразой можно закончить деловое электронное письмо?
a) искренне Ваш;
b) с уважением, Ф.И.О.;
c) жду ответа;
d) желаю счастья.

11. Резюме не должно содержать:
a) личные данные соискателя;
b) цель (желаемая позиция);
c) предыдущий опыт работы;
d) физические данные соискателя.

12. Какого вида визитных карточек не существует:
a) личные;
b) классовые;
c) деловые;
d) корпоративные.

13. Когда вручаются визитки?
a) в начале деловой встречи;
b) в конце деловой встречи;
c) в середине деловой встречи;
d) до деловой встречи.

14. Стандартным размером визитной карточки в России является:
a) 80 – 20;
b) 90 – 50;
c) 85 – 75;
d) 110 – 60.

15. Какую информацию не содержит корпоративная визитная карточка?
a) название, адрес, логотип фирмы;
b) ФИО конкретного сотрудника;
c) телефон и график работы;
d) личный аккаунт в социальных сетях.

16. Структура делового письма:
a) обращение, преамбула, основной текст, заключение, подпись, приложения;
b) основной текст, обращение, преамбула, заключение, подпись, приложения;
c) преамбула, основной текст, обращение, заключение, подпись, приложения;
d) основной тест, заключение, обращение, преамбула, подпись, приложения.

17. При составлении деловых писем не рекомендуется:
a) давать оперативный и четкий ответ;
b) соблюдать этические нормы деловой переписки;
c) начинать послание с отказа;
d) сохранять нейтральность тона письма.

18. Для получателя деловых писем обязательными требованиями, с точки зрения этических норм, являются:
a) форма ответа, при которой письмо- запрос или письмо-предложение возвращаются автору с размещенной на них ответной информацией;
b) начинать ответ с отказа;
c) задержка или отсутствие ответа;
d) оперативный и четкий ответ организации-отправителю.

19. Какие требования существуют при перечислении должностных обязанностей на прежних местах работы в резюме?
a) требований нет;
b) необходимо перечислять абсолютно все должностные обязанности, которые выполнял соискатель;
c) необходимо перечислять только те должностные обязанности, которые выполнял соискатель и которые пересекаются с обязанностями новой вакансии;
d) перечисляются те должностные обязанности, которые лучше получаются.

20. К какому виду визитных карточек относится карточка, на которой указывается фамилия, имя, отчество, место работы, должность, служебный телефон, телефакс:
a) карточка для специальных и представительских целей;
b) визитные карточки для неофициального общения;
c) карточка организации;
d) стандартная деловая карточка.

ТЕМА 6. ***Деловые конфликты и способы их разрешения***

1. Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений или взглядов двух или нескольких лиц, это:
a) конфликт;
b) разногласия;
c) спор;
d) полемика.

2. В каких ситуациях рекомендуется применять стиль уклонения:
a) вы находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования;
b) вы обладаете достаточным авторитетом;
c) у вас есть время поработать над возникшей проблемой;
d) затрагиваемая проблема не столь важна для вас, когда вы не хотите тратить время и силы на ее решение или когда вы чувствуете, что находитесь в безнадежном положении.

3. В каких ситуациях рекомендуется применять стиль приспособления:
a) у вас мало власти для решение проблемы;
b) для вас важны и цель, и отношения с оппонентом;
c) вы действуете совместно с другим человеком, не пытаясь отстаивать собственные интересы;
d) у вас трудный день, а решение этой проблемы может принести дополнительные неприятности.

4. В каких ситуациях рекомендуется применять стиль сотрудничество:
a) обе вовлеченные в конфликт стороны обладают равной властью или игнорируют разницу в положении для того, чтобы на равных искать решение проблемы;
b) вы чувствуете, что у вас нет иного выбора и что вам нечего терять;
c) у вас мало власти для решение проблемы;
d) вас не особенно волнует случившееся.

5. В каких ситуациях рекомендуется применять стиль компромисс:
a) обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы;
b) решение проблемы очень важно для обеих сторон, и никто не хочет полностью от него устраниться;
c) вы чувствуете, что у других больше шансов решить эту проблему;
d) вы должны принять нестандартное решение, но сейчас вам необходимо действовать и у вас достаточно полномочий для этого шага.

6.Какой стиль поведения в конфликтных ситуациях является наиболее эффективным, но и наиболее трудным?

a) конкуренция;
b) приспособление;
c) сотрудничество;
d) компромисс.

7. В какой ситуации можно применять стиль конкуренция (соперничество):

a) решение необходимо принять быстро, и вы имеете достаточно власти для этого;
b) вы хотите выиграть время;
c) вы хотите сохранить мир и добрые отношения с другими людьми;
d) у вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной.

8. По сфере проявления конфликты бывают:

a) конструктивные, деструктивные;
b) социальные, экономические, политические, духовно-идеалогические;
c) слабые, средние, сильные;
d) межличностные, групповые.

9. Возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия, это:

a) групповой конфликт;
b) межличностный конфликт;
c) межгрупповой конфликт;
d) конфликт между личностью и группой.

10. Внутриличностный конфликт – это:

a) это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой;
b) это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения;
c) возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия;
d) противоречие, возникшее между индивидуумом и социальной группой.

11. По своим последствиям конфликты бывают:

a) разрушительные, компромиссные, кооперативные;
b) пассивные, активные;
c) силовые, мирные;
d) конструктивные и деструктивные.

12.Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, склонность к уступкам в оценках и суждениях, непоследовательность.
a) деструктивная модель поведения;
b) продуктивная модель поведения;
c) конформистская модель поведения;
d) конструктивная модель поведения.

13. Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту.
a) конфликтоген;
b) конфликтная ситуация;
c) спор;
d) инцидент.

14. Содержание управления конфликтами включает:
a) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
b) прогнозирование, регулирование, разрешение;
c) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
d) прогнозирование, предупреждение, разрешение.

15. Из чего складывается конфликт?
a) конфликтной ситуации и инцидента;
b) конфликтной личности и конфликтной ситуации;
c) инцидента и конфликтной личности;
d) противоборствующих сторон.

16. Конфликт в организации должен рассматриваться:
a) как свидетельство неблагополучия организации;
b) как явление, которое может как разрушить организацию, так и способствовать ее развитию;
c) как доказательство слабости менеджмента;
d) как нежелательное явление.

17. Выделите один из способов управления конфликтами:
a) разъяснение требований к работе;
b) решение проблемы;
c) противоборство;
d) активизация конфликтогенов.

18. Что такое профилактика конфликта?
a) проведение медицинских исследований среди подчиненных;
b) своевременная помощь работника руководителю в его работе;
c) своевременное осуществление мероприятий по ограничению вероятности конфликта и регулированию его развития в заданном направлении;
d) заранее спланированное мероприятие по введению новых правил работы и новых условий труда на производстве;

19. К какому виду относится конфликт, в котором участвуют лица, находящиеся в подчинении один у другого?
a) межличностный;
b) смешанный;
c) вертикальный;
d) горизонтальный.

20. Технология эффективного общения в конфликте позволяет:
a) убедить соперника в своей правоте;
b) добиться превосходства в споре;
c) добиться соглашения даже ценой серьезной уступки соперника;
d) добиться взаимного понимания и взаимной эмпатии с соперником.

ТЕМА 7. ***Деловой имидж***

1. Имидж – это:
a) мнение, которое создается о каждом человеке;
b) сложившийся образ;
c) сложившийся в массовом сознании и имеющий характер стереотипа эмоционально-окрашенный образ кого-либо или чего-либо;
d) представление.

2. Деловой костюм должен помочь определить:
a) материальное положение человека;
b) положение человека в служебной иерархии;
c) личные предпочтения;
d) стиль.

3. Главным требованием к деловой одежде является:
a) обтягивающая одежда;
b) соответствие месту, времени и ситуации;
c) опрятность и аккуратность;
d) соответствие моде.

4. Базовыми в женских деловых костюмах считаются:
a) темные цвета – темно-синий, темно-серый, серый, коричневый;
b) яркие цвета – красный, цвет бургундского вина, ярко-синий, зеленый, оранжевый;
c) светлые цвета (сезонные) – слоновая кость, персиковый, светло-голубой, бирюза;
d) яркие контрастные цвета: красный – зеленый, оранжевый – цвет морской волны, яично- желтый – синий.

5. Имидж организации – это:
a) образ организации, существующий в сознании самой организации;
b) сложившийся характер организации;
c) представления широкой общественности о социальных целях организации в экономической, социальной и культурной жизни общества;
d) образ организации, существующий в сознании людей.

6. Особенности устройства кабинета для деловых переговоров и полуофициальных разговоров рассматривает:
a) визуальный имидж;
b) кинетический имидж;
c) средовой имидж;
d) вербальный имидж.

7. Высота каблуков женских деловых туфель:
a) не должна превышать 15 см;
b) не должна превышать 7 см;
c) деловые туфли должны быть без каблуков;
d) деловые туфли должны быть на платформе.

8. Какой длины должен быть галстук:
a) должен закрывать пряжку пояса;
b) должен доставать до пояса;
c) должен быть короче пояса;
d) должен доставать пряжки пояса.

9. Выберите вариант мужского костюма, наименее подходящий для повседневного применения:
a) темно-серый;
b) синий;
c) черный;
d) бордо.

10. Длина рукава сорочки должна быть:
a) на 1,5-2 см выглядывать из-под пиджака;
b) одной длины с пиджаком;
c) на 2 см короче пиджака;
d) может быть любой.

11. Среди недопустимых элементов в облике делового мужчины выделите один допустимый:
a) короткие носки;
b) несвежий носовой платок;
c) жилет ручной вязки;
d) кольцо.

12. Каково правильное сочетание цветов в деловом мужском костюме?
a) рубашка темнее костюма;
b) галстук светлее рубашки;
c) должно быть не более двух цветов, галстук может быть третьим;
d) рубашка, галстук и костюм должны быть одного цвета.

13. Среди недопустимых элементов в облике деловой женщины выделите один допустимый:
a) туфли с открытым носком;
b) глубокое декольте;
c) юбка выше колена;
d) трикотажный пуловер.

14.Основаниями для формирования позитивного имиджа организации являются:
a) качество деятельности, цена услуг, внешняя атрибутика;
b) личность руководителя и его команды;
c) уровень комфортности деятельности, цена услуг;
d) качество деятельности, цена услуг, внешняя атрибутика, личность руководителя и его команды, уровень комфортности деятельности, характеристика персонала.

15.Что не является проявлением хороших манер?
a) умение контролировать свои поступки;
b) сдержанность;
c) громкая речь;
d) тактичность.

16. Процесс создания имиджа компании начинается с:
a) разработки маркетинговой политики;
b) формулирования целей и задач;
c) выявления целевых аудиторий;
d) исследования покупательских потребностей.

17. Разработка имиджа компании должна базироваться на:
a) готовности фирмы решить какую-либо проблему потенциальных клиентов;
b) продаже товаров только высокого качества;
c) оптимальном соотношении цены и качества товаров;
d) продаже товаров только по доступным ценам.

18. Визуальный имидж компании должен соответствовать представлениям:
a) конкурентов;
b) сотрудников фирмы;
c) целевой аудитории;
d) руководства фирмы.

19. Сколько носовых платков должен иметь при себе деловой мужчина?
a) 1;
b) 2;
c) 3;
d) ни одного.

20. В течение какого времени формируется первое впечатление?
a) 7-10 секунд;
b) 60-80 секунд;
c) 2-3 минуты;
d) 1-2 часа.

ТЕМА 8. ***Этикет на приеме, банкете, в гостях. Международные различия в деловом этикете***

1. Свободную рассадку за столом предполагает:
a) коктейль;
b) обед-буфет;
c) ужин;
d) завтрак.

2. К дневным приемам относится:
a) обед;
b) «бокал шампанского»;
c) фуршет;
d) ужин.

3. Какое из правил этикета, предъявляемых к оформлению приглашений на деловые приемы, указанных ниже, содержит ошибку:
a) ответить на приглашение следует в течение 15 дней;
b) приглашение печатается на бумаге хорошего качества;
c) фамилия, имя и отчество приглашенного могут быть написаны от руки;
d) в приглашении на завтрак, бокал шампанского, коктейль принято указывать время начала и окончания приема, например 12.00 – 13.30.

4. Какой напиток не подается к столу на деловых приемах:
a) красное вино;
b) белое вино;
c) водка;
d) шампанское.

5. Какому из деловых приемов подходит следующее описание: «Начало в 12-00 – 12-30. Продолжительность – 1-1,5 часа. Меню: холодные закуски, одно-два горячих блюда, десерт, кофе. Напитки: сухие вина, шампанское. Супруги бизнесменов не приглашаются (но может быть исключение)».
a) завтрак;
b) буфет-обед;
c) обед;
d) а ля фуршет.

6. Какому из деловых приемов подходит следующее описание: «Небольшой по длительности прием (1,5-2 часа), как правило, проходит стоя. Напитки, как и горячие и холодные закуски, разносятся официантами. Иногда такой вид обслуживания дополняется еще несколькими буфетами-стойками, где желающим предлагаются напитки. Начало приема - приблизительно в 17 часов».

a) коктейль, бокал шампанского;
b) буфет-обед;
c) обед;
d) а ля фуршет.

7. Как долго должна оставаться на коленях салфетка?

a) пока вы едите;
b) только во время основного блюда;
c) до конца трапезы;
d) до тех пор, пока она лежит на коленях у хозяина стола.

8. На неофициальном обеде хозяин предлагает блюда гостям, начиная:

a) слева от себя;
b) справа от себя;
c) не имеет значения;
d) хозяин не предлагает блюда.

9. Найдите ошибку в расположении столовых приборов:

a) вилки всегда кладутся у приборов зубцами вверх, слева, ножи - острой частью к тарелке, справа;
b) на сервировочную тарелку ставят тарелку с закуской или супом. Для супа-пюре подают суповую тарелку, а для прозрачных супов и бульонов – чашку;
c) бокалы располагаются справа и сверху от сервировочной тарелки;
d) для супа-пюре подают чашку, а для прозрачных супов и бульонов - суповую тарелку. Их ставят на стол без сервировочной тарелки.

10. За какой дамой должен ухаживать мужчина за столом?

a) за дамой, сидящей справа;
b) за дамой, сидящей слева;
c) за обеими, если это ему приятно;
d) ни за какой.

11. Найдите ошибку в правилах подачи и употреблении блюд:
a) яичницу и омлет с ветчиной едят вилкой, находящейся в правой руке;
b) картофель и овощи не режут ножом, а расчленяют на кусочки вилкой, находящейся в левой руке, нож только придерживает картофель;
c) хлеб откусывают от целого ломтя;
d) пирожные едят специальной вилкой или чайной ложкой. Твердые пирожные — миндальные, ореховые, которые легко крошатся, — можно есть рукой. Пирожное в бумажной розетке кладут на тарелку вместе с розеткой и едят из нее.

12. Найдите ошибку в правилах поведения за столом:
a) при разговоре с одним соседом нельзя поворачиваться спиной к другому соседу;
b) если вилка, нож или ложка упали на пол, следует попросить официанта принести другой прибор;
c) надо подуть на какое-либо слишком горячее блюдо с целью остудить его;
d) следует подождать, пока предложат добавку, а не протягивать тарелку с просьбой об этом.

13. Назовите темы, которые можно затрагивать за столом:
a) погода, культура;
b) заработная плата, доходы;
c) семейных проблемы, неурядицы;
d) споры, конфликты с руководством.

14. Где лежат салатные вилки на официальном обеде?
a) рядом с ложкой для супа;
b) слева от ножа;
c) справа от ножа;
d) слева от вилки основного блюда.

15. Сидя за праздничным столом, как есть хлеб?
a) откусывать от целого куска;
b) отрезать ножом небольшие кусочки и есть их;
c) отламывать рукой маленькие кусочки и есть их;
d) при помощи ножа и вилки.

16. Какие куски из общих блюд следует выбирать?
a) самые большие и жирные;
b) самые большие и постные;
c) самые маленькие и невзрачные;
d) те, что лежат ближе к вам.

17. Как поступить, если вам захотелось попробовать блюдо, стоящее далеко от вас?

a) тихо выйти с тарелкой из-за стола и, подойдя к нужному месту, взять угощение;

b) попросить, чтобы вам передали нужное блюдо;

c) передать с помощью соседей свою тарелку, чтобы ее наполнили нужным угощением;

d) достать самому, наклоняясь над столом.

18. Как следует принимать подарки?

a) поблагодарить, не раскрывая подарка;

b) развернуть, порадоваться и поблагодарить;

c) развернуть и сдержанно поблагодарить, чтобы восторгом не обидеть гостей, преподнесших менее удачные и значительные подарки;

d) отложить подарок в сторону, проявив ироническую оценку.

19. Размешав сахар в чашке с чаем или кофе, что делать с ложечкой?

a) оставить в чашке и осторожно пить;

b) вынуть из чашки и положить на бумажную салфетку;

c) вынуть из чашки и положить на блюдце;

d) вынуть из чашки и положить на стол.

20. Когда можно сесть за праздничный стол?

a) как только вы зашли в комнату, где накрыт стол, смело усаживайтесь;

b) только после того, как сядут наиболее важные и авторитетные гости;

c) после приглашения хозяина (хозяйки);

d) после того, как все гости сядут на свои места.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Деловая этика / В.К. Трофимов.— Ижевск : ФГБОУ ВПО Ижевская ГСХА, 2012.
2. Колмогорова, Н. В. Основы общей и профессиональной этики и этикет : учебное пособие / Н. В. Колмогорова.— Омск : Изд-во СибГУФК, 2012
3. Михайлова, К.Ю. Международные деловые переговоры : учебное пособие / А.В. Трухачев, Ставропольский гос. аграрный ун-т, К.Ю. Михайлова.— 6-е изд., перераб. и доп. — Ставрополь : АГРУС, 2013.

Интернет-ресурсы

1. Самостоятельная работа при изучении учебных дисциплин кафедры философии. Методические указания для студентов и аспирантов / сост. В.К. Трофимов. – Ижевск: ФГБОУ ВПО Ижевская ГСХА, 2014. – 52 с. (на портале ИжГСХА)
2. http://didacts.ru/dictionary Национальная педагогическая библиотека
3. http://ebs.rgazu.ru(выход с библиотеки ИжГСХА)
4. http://www.edu.ru/ Федеральный портал «Российское образование»
5. http://www.humanities.edu.ru/ Портал «Гуманитарное образование»
6. http://www.rs.ru/ Российская государственная библиотека
7. www.elibrary.ru
8. www.fictionbook.ru
9. www.koob.ru
10. www.rucont.ru (выход с библиотеки ИжГСХА)
11. www.univertv.ru

Список дополнительной литературы можно найти на портале академии в разделе «Моя библиотека / Методички / Кафедра философии»

Учебное издание

ДЕЛОВАЯ ЭТИКА
Тесты для контроля знаний студентов
Методические указания для студентов очной и заочной формы обучения

Составители:
Торохова Елена Анатольевна
Кубашева Оксана Валентиновна
Трофимов Валерий Кириллович
Сергеев Александр Александрович

Технический редактор Е.Ф.Николаева

Подписано в печать
Формат 60^{x} 84 1/16.
Усл. Печ. 2,61 л. Уч.-изд. 2,25 л. Тираж экз. Заказ №
ФГБОУ ВО Ижевская ГСХА
426069 г. Ижевск, Ул. Студенческая, 11