

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

Економічний факультет

КОНТРОЛЬНА РОБОТА № 1

навчальна дисципліна «Бізнес-комунікації»

ВАРІАНТ 1

I. Теоретичні питання деталізованого характеру: (оцінюється в 5 балів)

1. Поясніть сутність і надайте з характеристику процесу комунікації. Визначте мету, принципи, функції і закони ділової комунікації.
2. Охарактеризуйте лінійні моделі комунікації.

II. Тестове завдання (1 бал за правильне рішення одного тесту):

1. Етика ділових відносин – це...
 - а) моральні принципи ділового спілкування;
 - б) знання про моральні аспекти ділових стосунків;
 - в) рекомендації для успішного вирішення ділових проблем.
2. Етика ділових відносин є складовою:
 - а) менеджменту організації;
 - б) психології управління;
 - в) етики ділового спілкування.
3. Діловий етикет – це ...
 - а) форма ділового звертання та представлення;
 - б) сукупність правил поведінки, які регулюють зовнішні прояви людських стосунків;
 - в) норми, які регулюють стиль роботи, поведінки та спілкування при вирішенні ділових проблем.
4. Діловий протокол – це ...

- а) правила, що регламентують порядок ділових зустрічей і переговорів та ділових стосунків в цілому;
- б) правила оформлення документів;
- в) сукупність правил, традицій, яких дотримуються в міжнародних стосунках.

5. На думку А. Моріти, найвище завдання японського менеджера полягає в необхідності...

- а) бути професіоналом в сфері виробництва;
- б) сформуванню у працівників ставлення до корпорації як до рідної сім'ї;
- в) набуття навичок стратегічного планування.

6. Встановлення дострокових, конструктивних взаємин, це завдання...

- а) торговельного маркетингу;
- б) відділу стимулювання збуту;
- в) маркетингу стосунків.

7. За оцінками американських спеціалістів причиною поразок у бізнесі є неправильна взаємодія з клієнтами:

- а) у 60 % випадків;
- б) у 20 % випадків;
- в) у 40 % випадків.

8. При спілкуванні втрачається інформації:

- а) приблизно 10 %;
- б) приблизно 30 %;
- в) приблизно 50 %.

9. Вислів "Говори, аби я міг тебе пізнати" належить:

- а) Платону;
- б) Арістотелю;
- в) Сократу.

10. Яка з наведених трансакцій веде до конфлікту у ділових стосунках:

- а) "батько – дитина";
- б) "дорослий – дорослий";
- в) "батько – батько".

Складено: _____ к.е.н, доцент Л. В. Тешева

КОНТРОЛЬНА РОБОТА № 2
навчальна дисципліна «Бізнес-комунікації»

ВАРІАНТ 1

I. Теоретичні питання деталізованого характеру: (оцінюється в 5 балів)

1. Охарактеризуйте комунікацію як функцію управління організацією. Визначте види комунікацій в організації.
2. Охарактеризуйте сутність, мету і фази ділової бесіди.

II. Тестове завдання (1 бал за правильне рішення одного тесту):

1. Гарне враження справляє оратор,
 - а) який почуватися вільно і спокійно;
 - б) який нервово потирає руки;
 - в) який крутить в руках ручку чи окуляри.
2. Які з названих деталей свідчать про увагу слухачів до оратора:
 - а) погляди слухачів спрямовані вбік;
 - б) нахил слухачів в бік оратора;
 - в) закинута нога на ногу, тіло нахилене назад.
3. Яке розташування оратора в аудиторії є найбільш вдалим:
 - а) оратор ходить по аудиторії під час виступу;
 - б) оратор сидить перед слухачами;
 - в) оратор стоїть перед слухачами.
4. Тропи – це ...
 - а) різноманітні способи вживання слів у переносному значенні;
 - б) варіанти композицій риторичного тексту;
 - в) трансформації структур речень з метою створення експресивності, динамічності висловлювань.
5. Яка з названих рекомендацій є хибною:
 - а) у висновках недоречно ще раз наголошувати на головних моментах виступу;

б) не треба нічого згадувати додатково після того, як ви зробили висновок;
в) не потрібно вибачатися: Я, очевидно, стомив вас... Мені не все добре вдалося... і т. ін.

6. До рівнів взаєморозуміння відносяться:

- а) компроміс;
- б) співпереживання;
- в) дружба.

7. Серед механізмів взаєморозуміння виділяють:

- а) емпатію;
- б) осмислення;
- в) згоду.

8. Основою для вирішення конфлікту є:

- а) компроміс;
- б) співробітництво;
- в) згода.

9. Об'єктивні причини управлінського конфлікту:

- а) прийняття керівниками необґрунтованих, помилкових рішень;
- б) низький авторитет конкретного управлінця;
- в) непідготовленість спеціаліста до конкретної управлінської діяльності.

10. Одним з елементів системи підготовки до переговорів є опції, під якими розуміють:

- а) підготовку різних варіантів договору;
- б) пошук зовнішніх стандартів, які ми можемо використовувати для переконання інших;
- в) необхідність брати на себе такі зобов'язання, які ми можемо виконати.

Складено: _____ к.е.н, доцент Л. В. Тешева