**ТЕСТ**

**по разделу программы**

**"Этика и культура делового общения"**

**1.Дайте определение понятия Этика ?**

Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения;

Осмысление ценности не только самого себя, но и других;

Наука изучающая нравственность.

**2.Система этических ценностей, которые признаются человеком – это…**

Мораль;

Нравственность;

Совесть.

**3.Этикет – это**

Наука о морали;

Манера поведения;

Общая культура.

**4.Нормами этикета являются:**

Упорство и настойчивость;

Принципиальность, беспрекословность;

Вежливость, тактичность.

**5.Предупредительность – это …**

Льстивость;

Подобострастность;

Умение вовремя сгладить неловкость.

**6.Соблюдение чувства меры в разговоре – это …**

Дипломатичность;

Тактичность

Предупредительность.

**7.Инициатором рукопожатия должен(на)  быть**

Женщина;

Мужчина младший по положению (подчиненный);

Старший по возрасту мужчина.

**8.Выберете правильный ответ в телефонном разговоре**

«Алло, это кто?»

«Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»

«Куда я попала?»

**9.Укажите время приемлемое для делового разговора по телефону**

Круглосуточно;

С 8 утра до 22 часов вечера;

С 10 утра до 17 вечера

**10.Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, понимания друг друга – это …**

Общение;

Манера поведения;

Межличностные отношения.

**11.Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей называется ….**

Деловое общение

Ролевое общение

Светское общение

**12.Общение, участники которого являются представителями одной социальной категории, люди  говорят не то, что думают, а то,  что положено говорить в подобных случаях -**

Деловое общение

Ролевое общение

Светское общение