

Зразки тестових завдань до Змістового модуля 2.

Етика ділового спілкування працівників готельно-ресторанної галузі

Студентам пропонується вибрати відповіді, обвівши кружечком правильні варіанти.

1. Ділові переговори – це:

- а) організаційна форма спільного обговорення і вирішення певних проблем;
- б) форма спілкування з метою обміну думками, інформацією, почуттям;
- в) процес поетапного досягнення згоди між партнерами за наявності різних, а інколи й суперечливих інтересів.

2. Залежно від змісту розрізняють такі види ділових листів:

- а) лист-прохання, лист-відповідь, інформаційний та гарантійний лист;
- б) лист-запит, лист-запрошення, супроводжувальний лист;
- в) лист-повідомлення, лист-підтвердження, лист-нагадування;
- г) всі відповіді вірні.

3. Етична поведінка – це:

- а) поведінка, що відповідає моральним нормам та приносить більше користі;
- б) поведінка, що свідчить про дотримання етичних норм;
- в) дії з дотриманням морально-етичних принципів.

4. Об'єктом вивчення в професійній етиці є система взаємозумовлених стосунків, основу яких складає:

- а) ставлення спеціаліста до об'єкта праці;
- б) ставлення спеціаліста до суспільства;
- в) ставлення спеціаліста до колег;

г) всі відповіді вірні.

5. До основних принципів проведення переговорів відносяться:

а) визначення взаємних інтересів;

б) розмежування між суттю проблеми і стосунками сторін;

в) розгляд взаємовигідних варіантів;

г) усі відповіді вірні.

6. В яких випадках використовуються візитні картки?

а) інформування в момент знайомства про себе і свою фірму;

б) підтримання контактів з партнерами, поздоровлення зі святом чи іншою подією;

в) вираження подяки, співчуття, а також супроводження подарунка чи квітів;

г) всі відповіді вірні.

6. Зовнішність та одяг, вибраний для роботи, повинні:

а) свідчити про приналежність конкретної особи до ділового світу;

б) підкреслювати професіоналізм;

в) бути виявом гарного смаку.

7. У ході ділового інтерв'ю представник фірми не проявляє ніякого інтересу до тих аспектів вашої кар'єри, які ви вважаєте найбільш важливими. Ви:

а) запитуєте його про причину такої незацікавленості;

б) у найбільш підходящий момент самі розповідаєте про те, що вважаєте найбільш важливим та виграшним у вашій кар'єрі;

в) говорите собі, що особа, яка проводить співбесіду, знає краще, що до чого, і тому їй вирішувати, про що і коли запитувати.

8. З самого початку співбесіди стало зрозумілим, що ви та співробітник, який проводить інтерв'ю, не маєте ніякого контакту та взаєморозуміння. Ви:

а) припиняєте співбесіду, заявивши про бажання піти;

б) просите, щоб інтерв'ю провів хтось інший;

в) незважаючи на несприятливі обставини, продовжуєте проходження співбесіди.

9. Чим більше ви дізнаєтесь у ході ділового інтерв'ю про конкретну роботу на вакантному місці (на якому б ви бажали працювати), тим менше ця вакансія приваблює вас. Ви:

а) очікуєте, поки співбесіда закінчиться, і тоді висловлюєте усі свої сумніви;

б) нічого не говорите особі, яка проводить інтерв'ю, і вирішуєте для себе, що сьогоднішня співбесіда буде для вас просто хорошою практикою;

в) відразу висловлюєте свої сумніви співробітнику, який проводить інтерв'ю і тим самим закінчуєте вашу зустріч.

10. Ви отримали запрошення на роботу від однієї фірми, але не даєте згоди, бажаючи перед цим з'ясувати, чи не буде більш привабливою посада, вакантна зараз в іншій фірмі. Наприкінці співбесіди у другій фірмі ви розумієте, що робота, яка пропонується тут, приваблює вас більше. Ви:

а) щоб прискорити позитивне вирішення вашого питання, кажете співробітнику, який проводить інтерв'ю, про запрошення, яке вже маєте від іншої фірми;

б) нічого не кажете і сподіваєтесь, що запрошення від другої фірми прийде раніше, ніж вам доведеться давати відповідь першій фірмі;

в) кажете, що вам необхідно знати рішення про прийняття або неприйняття вас на роботу до певної конкретної дати, не називаючи при цьому причини такого вашого прохання.

11. Зразу після представлення вас новому знайомцю ви зрозуміли, що встигли забути його ім'я. Вам слід:

а) зробити вигляд, що усе в порядку і просто уникати називати цю особу по імені;

б) вибачитися і запитати ім'я людини;

в) вибачитися і піти.

12. Ви наблизилися до групи людей, але ніхто із присутніх не простягнув вам руки для привітання і не виявив бажання познайомитися. Ви:

а) простягаєте руку і представляєтесь;

б) питаєте, чи можете приєднатися до групи та починаєте розмову;

в) перериваєте розмову і роздаєте свої бізнес-картки.

13. Як ви привітаєтеся з людиною, з якою у вас існує мовний бар'єр?

а) не обтяжуйте себе, ви лише втратите час;

б) поведіться як завжди, тільки говоріть повільніше і гучніше, ніж звичайно;

в) подивіться людині в очі, посміхніться та простягніть руку. Ніяких промов не потрібно для того, щоб інша особа відчула себе бажаною в компанії.

14. Під час ділового ланчу до присутніх за вашим столом приєдналися кілька ваших колег. Чи повинні ви представити їх усім іншим гостям?

а) ні, вам слід лише привітатися, нехай прибулі представлять себе самі;

б) ні, представити прибулих може господар (особа, яка запросила усіх);

в) так, навіть якщо ви самі ще не встигли познайомитися з усіма присутніми.

15. Як ви представитеся високій посадовій особі?

а) ви не можете представлятися високій посадовій особі. Почекайте, доки вона сама не представиться вам;

б) ви попросите хазяїна заходу представити вас;

в) ви підійдете до цієї особи і простягнете свою руку.

16. Яким чином можна налагодити ділові зв'язки з німецькою фірмою?

а) достатньо обміну листами та телефонних дзвінків з пропозиціями про співпрацю;

б) через посередника добре знайомого обом сторонам;

в) лише завдяки особистому знайомству з представником німецької фірми.

17. В якій країні під час ділового прийому про справи говорять тільки після того, як подається кава:

а) Німеччині;

б) Франції;

в) Греції;

г) Японії.

18. Оптимальна тривалість ділової телефонної бесіди:

а) 7 хвилин;

б) поки не вирішите проблему;

в) 10 хвилин;

г) 3-5 хвилин.

19. У робочому кабінеті можуть знаходитись:

а) сімейна фотографія – на робочому столі;

б) спортивні нагороди, отримані у шкільні та студентські роки – на відкритих полицях;

в) диплом про закінчення міжнародних курсів менеджерів – на стіні;

г) підшивка літературного журналу за останні 5 років – на відкритих полицях або у шафі.

20. У тому випадку, коли ви бачите, що не встигаєте виконати дане вам завдання вчасно, ви:

а) нікому нічого не говорите до встановленої дати, а на запланованій діловій зустрічі повідомляєте про затримку;

б) заздалегідь повідомляєте про затримку всіх зацікавлених осіб, пояснюєте причину і називаєте новий, реальний, на ваш погляд, строк виконання завдання;

в) заздалегідь повідомляєте про затримку всіх зацікавлених осіб і очікуєте від начальника, щоб він визначив новий строк виконання завдання.

21. Берегти та ефективно використовувати робочий час допомагають:

а) впорядкований портфель;

б) наявність кількох робочих щоденників;

в) накопичення та зберігання усіх ділових паперів, з якими колись доводилось працювати;

г) вміння чітко організувати та направляти ділову бесіду з колегою;

д) планування заходів один за одним, без певного проміжку часу між ними: так можна встигнути зробити більше.

22. Якщо ви отримали електронний лист з проханням не надсилати більше на цю адресу спам, це означає, що вас просять не відправляти:

а) копії листів, відправлених раніше;

б) листи з неправильною адресою (адресовані іншій людині);

в) непотрібні вам повідомлення: різного роду рекламні матеріали, інформацію про розпродажі.

23. Ви не маєте домашньої електронної адреси, тому ваш приятель часто надсилає на вашу робочу адресу листи, які інколи мають дуже приватний характер. Що вам слід робити у таких випадках?

- а) як звичайно, відправити йому електронну відповідь: це ваші приватні листи і вони нікого більше не повинні турбувати;
- б) зразу ж припинити надсилання на вашу робочу адресу будь-яких листів, не пов'язаних з роботою. Для зв'язку з приятелем використовувати домашній телефон;
- в) просто не відповідати на такого роду листи.

24. Ваш мобільний телефон задзвонив під час важливого засідання співробітників компанії. Ви знаєте, що вам дзвонять у справах. Ви повинні:

- а) відповісти, тому що це діловий дзвінок;
- б) вибачитися і тихо вийти з приміщення, щоб мати можливість переговорити з особою, яка зателефонувала;
- в) зразу ж вимкнути телефон і вибачитися перед присутніми.

25. На робочому семінарі ви отримали багато бізнес-карток від нових знайомих і хочете зв'язатися з одним із них та переговорити. Підходящим кроком у цій ситуації з вашого боку буде:

- а) надіслати даній особі e-mail, де викласти необхідне;
- б) зателефонувати цій людині, "освіжити" ваше знайомство та за можливості переговорити про необхідне або ж домовитися про зустріч;
- в) зайти до його офісу у надії, що він зможе прийняти вас.

26. Ви маєте дуже обмежений час, для того, щоб надіслати вашому діловому партнеру надзвичайно важливу інформацію. Що ви маєте робити?

- а) терміново зателефонувати і залишити повідомлення на автовідповідачі;

б) без затримок відправити детальний e-mail;

в) факсом відправити необхідну інформацію у загальний відділ його організації.

27. Відповідь на ділові електронні листи необхідно надсилати:

а) протягом однієї години;

б) протягом одного дня; в

) протягом 48 годин.

28. Повернувшись із засідання на своє робоче місце, ви перевірили повідомлення, залишені на вашому автовідповідачі (яких виявилось досить багато). У вас є час відповісти лише на кілька отриманих дзвінків. Вам варто вибрати:

а) дзвінок від особи, яка займає найвищу посаду серед усіх, хто вам зателефонував;

б) дзвінок від людини, яка наполегливо телефонує вам останнім часом;

в) дзвінок, який ви вважаєте найбільш важливим, хоча при цьому він може бути і найскладнішим;

г) дзвінок, від особи, яка сказала, що її питання термінове.

29. Що не належить до типів ділової бесіди:

а) ділові переговори;

б) бесіда при прийомі на роботу та при звільненні;

в) телефонна розмова;

г) бесіда при консультуванні (делегуванні).

30. Раціональність, розуміння, увага, вірогідність, розмежування – це:

а) типи проведення ділових бесід;

б) види проведення ділових бесід;

в) принципи проведення ділових бесід;

г) форми проведення ділових бесід.

31. Співбесіди, які проводяться під час прийому на роботу чи при звільненні, називаються:

а) кадрові;

б) проблемні;

в) дисциплінарні;

г) раціональні.

32 Ділова бесіда включає:

а) обмін думками та інформацією;

б) укладання договорів;

в) вироблення обов'язкових для виконання рішень;

г) вироблення правил у діяльності організацій.

33. У ході дискусії на засіданні було підняте нове питання, не пов'язане з тематикою заходу. Ви як головуючий:

а) пропонуєте розглянути нове питання наприкінці засідання (після того, як буде вичерпаний порядок денний);

б) пропонуєте внести це питання до порядку денного наступного засідання;

в) надаєте учасникам можливість зразу ж розпочати обговорення нового питання.

34. Після прийому на роботу ви вперше присутні на діловому засіданні. Головуючий представляє вас присутнім та бажає успіхів. Ви:

а) піднявшись зі свого місця, коротко дякуєте;

б) залишаючись сидіти, киваєте головою;

в) піднявшись зі свого місця, коротко розповідаєте про себе, досвід попередньої роботи та висловлюєте свої плани на майбутнє.

35. Ви вперше присутні на діловому засіданні у даній організації, фірмі, установі. Зайшовши до приміщення, де заплановано провести захід, ви:

а) сідаєте на місце, яке вам сподобалося;

б) дочекавшись, поки керівник та старші співробітники сядуть, займаєте одне з вільних місць;

в) залишаєтесь стояти під стіною ("Я новий співробітник і вперше на такому засіданні, можна і постояти").

36. Вам необхідно піти раніше з формального засідання вашої установи, фірми, організації. Ви:

а) у відповідний час піднімаєтесь з місця і виходите з приміщення, попросивши перед цим свого колегу після закінчення заходу пояснити організатору причину вашого виходу;

б) у потрібний вам час тихенько піднімаєтесь та виходите з приміщення, залишивши усі пояснення головуючому на завтра;

в) напередодні засідання попереджаєте головуючого про вашу необхідність піти раніше.