

**Міністерство освіти і науки України  
Донбаська державна машинобудівна академія**

Кафедра українознавства та гуманітарної освіти гуманітарної освіти

## **МЕТОДИЧНИЙ ПОСІБНИК**

**ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ  
З КУРСУ „ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ”**

Краматорськ 2010 р.

**Міністерство освіти і науки України  
Донбаська державна машинобудівна академія**

Кафедра гуманітарної освіти

## **МЕТОДИЧНИЙ ПОСІБНИК**

**ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ  
З КУРСУ „ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ”**

Затверджено на засіданні  
кафедри українознавства та  
гуманітарної освіти  
Протокол №12 от 14.03.10р

Краматорськ 2010г

Методичний посібник до самостійної роботи студентів з курсу „етика ділового спілкування ” (Составитель: Т.В. Кудерська – Краматорск: ДГМА,- 2010. – 24с.)

Составитель:

Т.В. Кудерська

Відповідальний.....Л.К.Лисак

## ТЕСТ 1

### Спрощений тест на визначення темпераменту

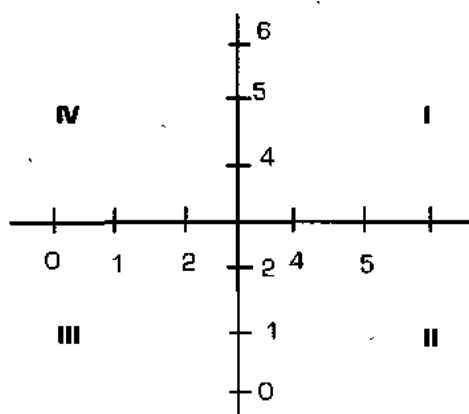
Перед Вами 12 тверджень. Уважно прочитайте їх та визначте, чи притаманне кожне з них Вам. Якщо так, проставте + , якщо ні, проставте - . Довго не обмірковуйте відповідь. Найкраща відповідь та, яка перша спаде на думку.

1. Ви звичайно дієте без попереднього плану.
2. Буває, що Ви відчуваєте себе то щасливим, то нещасним без видимих причин.
3. Ви відчуваєте себе щасливим, коли займаєтесь справою, яка потребує невідкладних дій.
4. У Вас бувають зміни настрою без видимих причин від поганого до гарного.
5. При встановленні нових знайомств Ви першим виявляєте Ініціативу.
6. Часто перебуваєте в поганому настрої.
7. Здатні діяти швидко і рішуче.
8. Буває, що намагаєтесь зосередитись на чомусь, а не можете.
9. Ви запальна людина.
10. Часто буває так, що в розмові Ви присутні лише фізично, а подумки - відсутні.
11. Ви відчуваєте себе нещасливим, якщо не маєте змоги спілкуватися.
12. Часом Ви сповнені енергії, часом - пасивні.

### Ключ до тесту

Суму всіх відповідей "так" на 1, 3, 5, 7,9,11 запитання відкладіть по горизонталі, а суму всіх відповідей "так" на 2, 4, 6, 8, 10, 12 запитання відкладіть по вертикалі. Визначте координату своїх показників, а по ній - темперамент:

1 сектор - холеричний тип; 2 - сангвінічний тип; 3 - флегматичний тип; 4 - меланхолічний тип.



Якщо координата наближена до початку координат - у Вас змішаний тип темпераменту. Чітко виражених темпераментів дуже мало.

Чим більше у Вас балів по горизонталі, тим більше Ви екстраверт, чим менше, тим більше Ви - Інтроверт.

## ТЕСТ 2

### Визначте характер за почерком

Розмір літер	Бали	Нахил літер	Бали
Дуже маленькі	3	Лівий	2
Просто маленькі	7	Невеликий нахил вліво	5
Середні	17	Правий	14
великі	20	Різкий нахил вправо	6
Напрямок почерку	Бали	Розмах та сила натиску	Бали
Рядки повзуть догори	16	Легкі	8
Рядки прямі	12	Середні	13
Рядки повзуть вниз	1	Дуже сильні	21
Характер написання слів	Бали	Загальна оцінка	Бали
Схильність до з'єднання літер та складів	11	Почерк старанний, літери виведені акуратно	11
Схильність до відокремлення літер одна від одної	18	Почерк нерівний, деякі слова погано читаються	9
Змішаний стиль	15	Почерк недбайливий, заплутаний, літери написані абияк	4

### Ключ до тесту

38 - 51 бал - такий почерк у людей зі слабким здоров'ям, літніх.

52 - 63 бали - так пишуть люди пасивні, флегматичні, боязкі.

64 - 75 балів - цей почерк характерний для людей невпевнених, покірливих, лагідних, витончених.

76 - 87 балів - почерк людей прямодушних, відвертих, товариських, вразливих.

88 - 98 балів - люди з таким почерком чесні і добропорядні, мають сильну сталу психіку, ініціативні, рішучі, кмітливі.

99 -109 балів - це індивідуалісти. Вони запальні, наділені швидким, гострим розумом, відзначаються незалежністю в судженнях та вчинках і в той же час уразливі, часто важкі в спілкуванні. Ці люди талановиті, схильні до творчості.

110-121 бал - почерк людей без почуття відповідальності, недисциплінованих, грубих, чванливих.

### ТЕСТ 3

#### Оцінка рішучості

Дайте відповідь "так" чи "ні" на такі запитання:

1. Чи зможете Ви легко пристосуватись на старому робочому місці до нових правил, нового стилю, що суттєво відрізняється од попереднього?
2. Чи швидко Ви адаптуєтесь в новому колективі?
3. Чи здатні Ви висловити свою думку відверто, навіть якщо знаєте, що вона не збігається з думкою Вашого керівника?
4. Якщо Вам запропонують місце роботи з більшою зарплатою в іншій установі, чи зможете Ви, не вагаючись, перейти на нову роботу?
5. Чи здатні Ви не визнавати свою провину та підшукувати найбільш придатну для цього випадку відмовку?
6. Чи пояснюєте Ви звичайно причину своєї відмовки справжніми мотивами, не прикриваючи їх різними камуфлюючими поясненнями?
7. Чи зможете Ви змінити свої погляди з того чи іншого питання під впливом серйозної дискусії?
8. Якщо Ви читаєте якусь роботу, думка її правильна, але стиль її викладу Вам не подобається, чи станете Ви правити текст і настійно пропонувати його варіант авторові?
9. Якщо Ви побачили на вітрині якусь гарну річ, але не дуже потрібну Вам, чи купите Ви її?
10. Чи здатні Ви змінити свою думку під впливом умовлянь чарівної людини?
11. Чи плануєте Ви свою відпустку заздалегідь?
12. Чи завжди Ви виконуєте свої обіцянки?

#### Ключ до тесту

Визначте кількість балів за таблицею:

Запитання	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Так	3	4	3	2	0	3	2	2	0	0	1	2
Ні	0	0	0	0	4	0	0	0	2	3	0	0

0 - 9 балів - Ви дуже нерішучі, частіше за все причина цьому боягузтво. На Вас важко покладатися, Ви можете підвести. Спробуйте навчитися приймати рішення самостійно - воно Вас не підведе.

10 - 18 балів - Ви приймаєте рішення обережно, пасуєте перед серйозними проблемами. Більше зважайте на свій досвід - це Вам допоможе.

19 - 28 балів - Ви достатньо рішучі. Ваша логіка, досвід допомагають Вам вирішувати питання швидко і часто правильно. Але намагайтеся залишатися об'єктивним і за всіх обставин.

За 29 балів - нерішучість - невідомий Вам стан. Ви впевнені у своїх поглядах і Вам байдужа чужа думка. Ваша віра : у непогрішність - це Ваша вада. Все це не на користь справі.

## ТЕСТ 4

### Визначення міри ризикованості

Відзначте відповідь на запитання, що найбільше підходить Вам.

1. Ви перемогли в телевізійній грі-шоу. Який приз для себе Ви оберете:

- а) 2000 дол. готівкою;
- б) 50-відсотковий шанс пізніше виграти 4000 дол.;
- в) 20-відсотковий шанс виграти 10000дол.; ш
- г) 2-відсотковий шанс виграти 100000дол.

2. Ви програли в покер 500 дол. Скільки б Ви поставили на гру, щоб відіграти свої гроші:

- а) більше 500 дол;
- б) 500 дол.;
- в) 250 дол.; П
- г) 100 дол.;
- д) нічого.

3. Через місяць після придбання Вами акцій їх курс несподівано піднявся на 15 %. Що Ви зробите, не маючи додаткової інформації:

- а) буду держати ці акції, не продаючи і не купуючи інших;
- б) продам і отримаю різницю;
- в) куплю ще акції з надією, що їх курс зростатиме

4. Курс Ваших акцій раптово став падати. Але основні показники корпорації, що їх продала, не погіршились Що Ви будете робити

- а) куплю ще акції,
- б) залишу у себе тільки ті акції, які купив,
- в) продам їх, щоб запобігти втратам

5. Ви провідний спеціаліст створеної щойно компанії Вам надана можливість обрати один із способів оплати Вам преміальних винагород в кінці року Який з них Ви оберете

- а) 1500 дол готівкою,
- б) візьму опціон (документ, що надає Вам право придбання акції компанії, які можуть принести дивіденди в майбутньому) 15000 дол в наступному році, якщо справи компанії йтимуть добре Але ці акції нічого не принесуть, якщо справи компанії погіршаться

### Ключ до тесту

Номер запитання	Кількість балів за варіант відповіді				
	а	б	в	г	д
1	1	3	5	9	0
2	8	6	4	2	0
3	3	1	4	0	0
4	4	3	1	0	0
5	1	5	0	0	0

Підсумуйте бали

15 - 18 балів - Ви консервативні щодо фінансового ризику Обирайте тільки надійну для себе сферу бізнесу

18 - 30 балів - Ви не консервативні, намагаєтесь набрати більше шансів на виграш у майбутньому;

Чим більша сума балів, тим більше Ви схильні до ризику Вам можна спробувати грати в складних обставинах з невизначеним результатом Але водночас Вам необхідно ретельно аналізувати всі можливі варіанти Спробуйте перевірити себе на вдачу

## ТЕСТ 5

### Наявність почуття гумору

Позначте варіанти відповіді на запитання, що відповідають Вам.

1. Ви підете на бал-маскарад в костюмі:

- а) Шахради,
- б) П'єро,
- в) клоуна

2. Ваша улюблена геометрична фігура

- а) коло
- б) трикутник,
- в) квадрат

3. Ви читаєте роман, його назва

- а) „Розбите серце”
- б) „Скандал у будинку втрачених Ілюзій”
- в) „Смерть опівдні”

4. Якщо маєте вільну хвилинку

- а) Ви підете до Макдональдса;
- б) Ви задовольнитесь бутербродом;
- в) Ви з'їсте тістечко в шоколаді;

5. Знайдіть прикметник для слова "тиждень"

- а) милий;
- б) нудний;
- в) черговий.

6. Дієслово "звиватися" схоже на:

- а) біль;
- б) черв'яка;
- г) нитку.

7. Ви важко зникаєте до:

- а) зимового та літнього часу;
- б) нової нумерації телефонів;
- в) обов'язкового режиму безпеки.

8. Це може бути чорне чи холодне, трохи гірке (терпке), і навіть мати негарний вигляд. Що це:

- а) гумор;
- б) страхіття;
- в) погана кава.

9. Ви не можете обійтися без:

- а) снотворного;  
 б) домашнього комп'ютера;  
 в) штопора.
10. Ви мрієте, щоб Вам освідчилися в коханні:  
 а) написавши про це рожевою фарбою на стіні будинку;  
 б) у ліфті, який застряв;  
 в) кожного ранку за сніданком.
11. Найприємніше для Вас буде померти:  
 а) від сміху;  
 б) від задоволення;  
 в) від кохання.
12. Ви найважче переносите:  
 а) чужих дітей;  
 б) підбори-шпильки Вашої сусідки;  
 в) естрадні телевізійні передачі.
13. Ви мрієте зіграти на сцені:  
 а) в трагедії;  
 б) в авангардистському спектаклі;  
 в) в комедії.
14. За будь-яких обставин Ви зберігаєте:  
 а) холонокровність;  
 б) усмішку;  
 в) своє "я".
15. Вас несправедливо скривдили. Ви своєму кривднику:  
 а) даєте ляпасу;  
 б) подаєте до суду;  
 в) добре його розіграєте, щоб він надовго це запам'ятав.
16. Ви читаете журнал:  
 а) сидячи за столом;  
 б) розлігшись на диван;  
 в) стоячи в автобусі.
17. Коли Ви закінчите цей тест, Ви знайдете його:  
 а) сміхотворним;  
 б) розважливим;  
 в) дуже цікавим.

#### Ключ до тесту

Номер запитання	Балі за відповідь		
	а	б	в
1	1	3	5
3	3	5	1
5	3	1	5
6	1	3	5
8	5	1	3
9	2	3	5
10	5	3	1

11	5	3	1
13	2	3	5
15	2	3	5
17	5	3	1

Менше 17 балів Ви дуже серйозні, треба більше усміхатися;

17-39 балів почуття гумору у Вас є, але Ви не любите бути об'єктом жарту Спробуйте простіше сприймати деякі речі.

Більше 39 балів у Вас проблем з гумором немає.

Запитання 2, 4, 7, 12, 16 наведені для відвернення уваги.

## ТЕСТ 6

### Оцінка впевненості

Висловіть своє ставлення до наведених нижче тверджень за 4-бальною системою у такий спосіб

дуже часто -4 бали

часто -3 бали

інколи -2 бали

рідко -1 бал

ніколи -0 балів

1. Мені хочеться, щоб мої друзі мене підбадьорювали
2. Постійно відчуваю свою відповідальність за роботу
3. Я хвилююсь за своє майбутнє
4. Багато хто мене ненавидить
5. Я менш Ініціативний, ніж Інші
6. Мене хвилює мій психічний стан
7. Я боюсь мати вигляд дурня
8. Зовнішній вигляд Інших набагато кращий за мій
9. Я боюсь промов перед незнайомими людьми
10. Я часто роблю помилки
11. Шкода, що я не вмію говорити як слід з людьми
12. Шкода, що я не впевнений у собі
13. Мені хочеться, щоб мої дії схвалювались Іншими частіше
14. Я надміру скромний
15. Моє життя марне
16. Багато хто хибно сприймає мене
17. Мені ні з ким поділитися своїми думками
18. Люди чекають від мене дуже багато чого
19. Людей не цікавлять мої досягнення
20. Я трохи ніяковію
21. Я відчуваю, що багато хто не розуміє мене
22. Я не відчуваю себе в безпеці
23. Я часто хвилююся даремно
24. Я відчуваю себе ніяково, коли входжу до кімнати, де вже сидять люди

25. Я відчуваю що люди говорять поза моєю спиною
26. Я відчуваю себе скутим
27. Я відчуваю, що люди розуміють все легше, ніж я
28. Мені здається, що зі мною трапиться якась неприємність
29. Шкода, що я не товариський
30. Мене хвилює думка про те, як люди сприймають мене.
31. В суперечках я говорю тільки тоді, коли впевнений, що маю рацію.
32. Я думаю про те, яка думка про мене у навколишніх.

#### Ключ до тесту

0-25 балів – Ви переважно впевнені у своїх діях.

25-40 балів – середній рівень впевненості.

Вище 40 балів – низький рівень самооцінки. Ви більше, ніж треба, реагуєте на критичні зауваження та маєте сумнів щодо правильності своїх дій.

### ТЕСТ 7

#### Оцінка взаємин з людьми

Нижче наведено перелік тверджень, які характеризують Ваші взаємини з людьми. Дайте відповідь на кожне твердження, користуючись шкалою:

Дійсно так – 4 бали;

Майже так – 3 бали;

Здається так – 2 бали;

Навряд чи так – 1 бал.

1. Мій співрозмовник звичайно розглядає предмет обговорення і не наполягає на своєму.
2. Мій співрозмовник вважає, що я заслуговую на повагу.
3. Коли ми обговорюємо різні погляди, нас хвилюють суттєві речі, дрібниці нас не цікавлять.
4. Я певен, що мій партнер розуміє мої наміри щодо створення добрих взаємин з ним.
5. Мій співрозмовник належним чином оцінює мою думку
6. Мій співрозмовник відчуває по ходу розмови коли треба слухати, а коли говорити
7. Я певен, що в конфліктній ситуації я стримуюсь
8. Я відчуваю, коли мій співрозмовник може зацікавитися предметом мого повідомлення
9. Мені подобається проводити час у розмовах з партнером
10. Коли ми доходимо з партнером згоди, добре знаємо, що треба кожному з нас робити
11. Якщо обставини вимагають, мій партнер готовий продовжити обговорення проблеми до її з'ясування
12. Я намагаюсь йти назустріч проханням мого партнера
13. Я вірю обіцянкам мого партнера
14. Ми обидва, і я, і мій партнер, намагаємось догодити один одному
15. Мій співрозмовник майже завжди говорить по суті, без зайвих слів

16. Після обговорення з партнером різних точок зору я відчуваю, що це йде мені на користь
17. Навіть коли я не в настрої, то все одно не вживаю різких виразів
18. Я щиро намагаюся зрозуміти мого співрозмовника
19. Я можу розраховувати на щирість мого партнера
20. Я вважаю, що добрі стосунки залежать від обох сторін
21. Після суперечки з моїм співрозмовником ми звичайно намагаємося бути уважними один до одного, не тримаємо зла

#### Ключ до тесту

Підсумуйте бали за відповіді на такі запитання

1 група - 2, 5, 9, 12, 14, 18, 20.

2 група - 1, 4, 6, 8, 11, 15, 19.

3 група - 3, 7, 10, 13, 16, 17, 21.

Відповіді на першу групу запитань характеризують враженість у Ваших діях взаємної підтримки у відносинах з партнером

Відповіді на другу групу запитань характеризують злагоду в спілкуванні

Відповіді на третю групу запитань характеризують спроможність владнати конфлікти

По кожній групі запитань можна отримати максимум 28 балів. Число балів 21 і більше приймається за норму, менше 21 - симптом неблагополуччя у стосунках з партнером.

### ТЕСТ 8

#### Визначення ступеня „макіавеллізму”

Макіавеллізм лежить в основі авторитарного стилю керівництва. Аби визначити, наскільки у Вас розвинена ця якість, дайте відповідь на запитання

1. Найкращий засіб керувати людьми - це говорити їм те, що вони хочуть почути

а) згодний повністю,

б) частково згодний,

в) не можу визначитись,

г) частково не згодний,

д) повністю не погоджуюсь

2. Коли Ви просите когось зробити щось для Вас, краще сказати йому справжню причину а не вигадувати більш значну

а) згодний повністю,

б) згодний частково,

в) не можу визначитись,

г) частково незгодний,

д) повністю незгодний

3. Кожний, хто довіряє комусь, крім себе, накликає на себе небезпеку (неприємності)

а) частково згодний,

б) повністю згодний,

- в) не можу визначитись,
- г) частково незгодний,
- д) повністю незгодний

4. Просуватись уперед важко без натиску,

- а) частково згодний,
- б) повністю згодний,
- в) не можу визначитись,
- г) частково незгодний,
- д) повністю незгодний

5. Небезпечно вважати, що всі люди схильні до гріхів, які все одно проявляться колись:

- а) частково згодний,
- б) повністю згодний,
- в) не можу визначитись,
- г) частково незгодний,
- д) повністю незгодний

6. Людина може обирати спосіб дії тільки в разі повної впевненості, що вона має на це моральне право

- а) частково згодний,
- б) повністю згодний,
- в) не можу визначитись,
- г) частково незгодний;
- д) повністю незгодний.

7. Переважна більшість людей - це добрі й хороші люди:

- а) частково згодний;
- б) повністю згодний;
- в) не можу визначитись;
- г) частково незгодний;
- д) повністю незгодний.

8. Немає ніяких виправдань на користь того, щоб комусь говорити неправду:

- а) частково згодний;
- б) повністю згодний;
- в) не можу визначитись;
- г) частково незгодний;
- д) повністю незгодний.

9. Багато хто з людей швидше забуває смерть батьків, ніж втрату своєї власності:

- а) частково згодний;
- б) повністю згодний;
- в) не можу визначитись;
- г) частково незгодний;
- д) повністю незгодний.

10. Люди взагалі не будуть старанно працювати, якщо їх не примушувати:

- а) частково згодний;
- б) повністю згодний;

- в) не можу визначитись;
- г) частково незгодний;
- д) повністю незгодний.

Ключ до тесту  
Підрахуйте суму балів.

Номер запитання	Кількість балів за варіант відповіді				
	а	б	в	г	д
1	5	4	3	2	1
2	1	2	3	4	5
3	5	4	3	2	1
4	5	4	3	2	1
5	5	4	3	2	1
6	1	2	3	4	5
7	1	2	3	4	5
8	1	2	3	4	5
9	5	4	3	2	1
10	5	4	3	2	1

25 балів і менше - загальна норма. Чим більша сума, тим більше виражений у вас ступінь макіавеллізму.

Якщо у Вас 40 балів, Вам краще приховувати це від партнера і друзів. Багато досліджень стверджують, що такі люди аналізують і оцінюють обставини раціональніше і холоднокровніше, ніж інші, без емоцій. Дуже ймовірно, що такі люди здатні маніпулювати іншими з метою розв'язання своїх проблем. Люди з низько вираженим макіавеллізмом найчастіше "хороші хлопці", які довіряють іншим; співчуття, притаманне їм, не дозволяє експлуатувати Інших.

ТЕСТ 9

«Який Ваш творчий потенціал?»

Виберіть один із запропонованих варіантів відповідей:

1. Чи вважаєте ви, що навколишній світ може бути поліпшеним?
  - а) так, вважаю;
  - б) ні, він і так досить добрий;
  - в) так, але тільки в дечому.
2. Чи думаєте ви, що самі можете брати участь у значних змінах навколишнього світу?
  - а) так, здебільшого;
  - б) ні;
  - в) так, у деяких випадках.
3. Чи вважаєте ви, що деякі із ваших ідей сприяли значному прогресу в тій сфері діяльності, в якій ви працюєте?
  - а) так;

б) так, за сприятливих обставин;

в) тільки до певної міри.

4. Чи вважаєте ви, що в майбутньому досягнете такого рівня, що зможете щось принципово змінювати?

а) так, напевно;

б) це мало ймовірно;

в) можливо.

5. Коли ви вирішуєте щось вдіяти, чи думаєте ви, що свої наміри здійснисте?

а) так;

б) часто думаю, що не зумію;

в) часто думаю, що зумію.

6. Чи відчуваєте ви бажання взятися за справу, якої абсолютно не знаєте?

а) так, невідоме мене приваблює;

б) невідоме мене не цікавить;

в) все залежить від характеру цієї справи.

7. Вам доводиться займатися незнайомою справою. Чи відчуваєте ви бажання домогтися в ній досконалості?

а) так;

б) задовольняюся тим, чого зміг досягти;

в) так, але тільки тоді, коли мені це подобається.

8. Якщо справа, яку ви не знаєте, вам подобається, чи бажаєте Ви знати про неї все?

а) так;

б) ні, я хочу навчитися тільки основному;

в) я хочу задовольнити свою цікавість.

9. Коли ви зазнаєте невдачі, то:

а) роблю далі свою справу, навіть коли очевидно, що перешкоди нездоланні;

б) махаю рукою на цей намір, бо розумію, що він нереальний;

в) якийсь час стою на своєму, всупереч здоровому глузду.

10. По-вашому, професію треба вибирати, виходячи з:

а) своїх можливостей, подальших перспектив для себе;

б) стабільності, значимості потрібної професії, потреби в ній;

в) переваг, які вона забезпечить.

11. Подорожуючи, змогли б ви зорієнтуватися на маршруті, яким уже пройшли?

а) так;

б) ні, боюся збитися зі шляху;

в) так, але тільки там, де місцевість мені сподобалася і запам'яталася.

12. Чи зможете ви відразу після якоїсь розмови згадати, про що говорилося?

а) так, без зусиль;

б) всього згадати не зможу;

в) запам'ятаю тільки те, що мене цікавить.

13. Коли ви чуєте слово незнайомої вам мови, чи зможете повторити його по складах, без помилок, навіть не розуміючи його значення?

а) так, без зусиль;

б) так, якщо це слово легко запам'ятовується;

в) повторю, але не зовсім правильно.

14. У вільний час ви здебільшого:

а) залишаюся на самоті;

б) перебуваю в колі друзів;

в) мені байдуже, буду я сам чи в компанії.

15. Ви займаєтесь якоюсь справою. Вирішуйте припинити це заняття тільки тоді, коли:

а) справа завершена, і мені здається, що на «відмінно»;

б) мені ще не все вдалося зробити;

в) я більш-менш задоволений результатом.

16. Коли ви одні:

а) люблю мріяти про якісь навіть абстрактні речі;

б) за всяку ціну намагаюся знайти собі конкретне заняття;

в) інколи люблю помріяти, але про речі, пов'язані з моєю роботою.

17. Коли якась ідея захоплює вас, то ви будете думати про неї:

а) незалежно від того, де і з ким я знаходжусь;

б) я можу робити це тільки наодинці;

в) тільки там, де буде не занадто гамірно.

18. Коли ви відстоюєте якусь ідею:

а) можу відмовитися від неї, якщо вислухаю переконливі аргументи опонентів;

б) залишусь при своїй думці, які б аргументи не вислухав;

в) зміню свою думку, якщо опір виявиться надто сильним.

#### КЛЮЧ ДО ТЕСТУ

Підрахуйте суму балів, яку ви набрали:

за відповідь «а» - 3 бали,

за відповідь «б» - 1 бал,

за відповідь «в» - 2 бали.

Межа вашої допитливості визначається питаннями 1, 6, 7, 8;

віра в себе - 2,3,4,5;

твердість - 9, 15;

амбіційність- 10;

слухова пам'ять - 12, 13;

зорова пам'ять - 11;

прагнення бути незалежним - 14;

здатність абстрагуватися - 16, 17;

міра зосередженості - 18.

Ці здатності і становлять основні якості творчого потенціалу. Загальна сума набраних балів покаже рівень вашого творчого потенціалу.

49 і більше. У вас значний творчий потенціал, який надає вам багатий вибір творчих можливостей. Якщо ви на ділі зможете застосувати ваші здібності, то вам по силі найрізноманітніші форми творчості.

Від 24 до 48. У вас цілком нормальний творчий потенціал. Ви наділені тими якостями, які дозволяють вам творити, але і у вас є проблеми, які стримують процес творчості. У всякому разі, ваш потенціал дозволяє вам творчо виявити себе, якщо ви, звичайно, цього побажаєте.

23 і менше. Ваш творчий потенціал, на жаль, невеликий. Але, можливо, ви просто недооцінили себе, свої здібності. Відсутність віри в свої сили може привести вас до думки, що ви взагалі не здатні до творчості. Позбудьтеся цього комплексу і таким чином зможете вирішити проблему.

### ТЕСТ 10

«Що треба знати про іноземців?»

Спробуйте самостійно відповісти на питання:

1. У Вас на очах німецький підприємець зачинив на замок у бюро телефон чи іншу оргтехніку. Чи це якось Вас стосується?
2. Чи зустрічаються прояви неохайності серед німецьких підприємців?
3. Чи слід, звертаючись до представника Німеччини, згадувати його титул?
4. Ви приїхали з подарунками до німецьких колег, але у відповідь не одержали нічого. Як це слід розуміти?
5. Коли Ви домовляєтесь про ділову зустріч з партнером із Німеччини, що є важливішим - щоб він:
  - а) дав завдання секретарю нагадати про Вас;
  - б) зробив запис у своєму записничку?
6. Чи регламентовані в Німеччині чайові? Якщо так – то яким чином?
7. По приїзді в Німеччину Ви опинилися на вокзалі з великим чемоданом. Чи повинні Ви здати його в камеру схову?
8. Чи допустимо для німця брати участь у ділових переговорах без піджака?
9. Що означає, якщо німець піднімає брови?
10. Чи можна в розмові з німцем, відповідаючи на серйозне питання, пожартувати?
11. Німецькі колеги запросили Вас до ресторану. Хто буде платити?
12. Розмов на які теми слід уникати при бесіді з німцями?
13. Що в німців є сигналом для того, щоб випити спиртне?
14. Якою мовою краще спілкуватись із французами?
15. Чи може француз під час серйозної бесіди перебити співбесідника?
16. В яких одиницях повинні проставлятися ціни у договорах з французами?
17. Які теми доречні у світській бесіді з французами?
18. Яких тем слід уникати під час бесіди з представниками Франції?
19. Як розуміти запрошення на вечерю від француза:
  - а) як звичайну вихованість - не слід сприймати всерйоз;
  - б) як надзвичайну честь, якою слід скористатися.
20. Чи прийнято у французів розмовляти про справи за обіднім столом? Якщо так - коли настає той момент?
21. Чи припустимо серед французів запізнюватись на вечерю? Якщо так, то на скільки?
22. Що символізують у французів білі хризантеми?
23. Чи правильно повів себе запрошений у гості до француза:
  - а) захоплено прокоментував подані страви;
  - б) досолив страви на свій смак;
  - в) залишив на тарілці трішки страви.

24. Коли можна звертатись до француза на ймення?
25. Чи обов'язково до звертань типу «бонжур» чи «оревуар» додавати «месьє» чи «мадам»?
26. Як звертатись до французької під час ділової бесіди?
27. Чи рекомендується при спілкуванні з французькими діловими партнерами вказувати щось, крім службового становища, адреси, телефону та факсу?
28. Що можна сказати про тканину, з якої повинен бути пошитий Ваш костюм (питання стосується ставлення до цього у Франції)?
29. Англійський діловий світ відрізняється:
  - а) кастовістю;
  - б) демократизмом.
30. Англійський бізнесмен:
  - а) зосереджений тільки на роботі;
  - б) має широке коло інтересів.
31. Чи варто звертатись до англійського колеги по допомогу?
32. Чи впливає соціальний стан сім'ї англійського службовця на його службове становище (мається на увазі кар'єра)?
33. Чи обов'язкова Ваша участь у ланчі, на який Вас запросили?
34. Якщо Ви прийняли це запрошення, чи зобов'язані Ви зробити відповідне?
35. Чи прийнято в Англії поздоровляти зі святами тих, з ким Ви мали діловий контакт не більше одного разу?
36. Які подарунки серед англійців не сприймаються як хабар?
37. Наскільки для англійця є вірною приказка: «Мовчання знак згоди»?
38. У відповідь на ваше питання англієць відповів мовчанням. Чи має це викликати якісь особливі дії з Вашого боку?
39. Чи можна вірити слову, що дав англійський бізнесмен?
40. Чи є в Англії особливості під час привітання рукоштовкуванням?
41. При розмові почали виникати «гострі кути». Чи буде англієць уникати їх?
42. Коли можна палити за столом?
43. Чи мають місце тости за столом у англійців і чи цокаються вони?
44. Якщо Ви запрошені на обід до англійця - яких тем потрібно уникати за столом?
45. Під час ділової зустрічі з італійцями чи порушите Ви діловий етикет, запросивши їх до ресторану?
46. Італійський партнер не зустрів Вас в аеропорту. Що Ви будете робити?
47. Ви поспішаєте, Вам потрібне таксі. Як Ви його шукатимете?
48. В Італії в таксі сідати треба:
  - а) позаду водія;
  - б) поруч з ним;
  - в) позаду водія праворуч.
49. Сплачувати водію таксі в Італії необхідно:
  - а) строго за лічильником;

б) з невеликими чайовими.

50. Що значить жест італійця: рух пальця з боку в бік?

51. Яким напоям віддають перевагу італійці за обідом?

52. Чи прийнято в Італії проголошувати тости?

53. Що в італійців служить сигналом того, що час випити спиртне?

54. Яких тем найкраще торкатися під час дружньої бесіди з італійцями?

55. Ви перебуваєте в Америці, мета Вашого візиту – ділові переговори. На вулиці нестерпна жара: в чому можна з'явитись на переговори:

а) у сорочці з короткими рукавами та краватці;

б) те ж, але без краватки;

в) в костюмі.

56. Як Ви вважаєте, Ваша «цінність» в очах американця формується:

а) залежно від Вашого статусу в себе у країні;

б) залежить лише від Ваших дій на американській землі.

57. Як Ви вважаєте, чи будуть американці допомагати Вам у кар'єрі, переконавшись, що Ви гарна людина й у Вас цікаві проекти?

58. Порівняно з поколінням батьків сьогоднішні американці працюють:

а) менше;

б) більше.

59. При знайомстві американець неохайно кинув свою візитку на стіл. Чи має це якийсь підтекст, якщо так, то який?

60. Ви завітали у гості в американську сім'ю після 21.00 без попередньої домовленості. Як на це прореагують господарі?

61. Ви запрошені в американську родину на чай разом з дружиною, але так склалися обставини, що Ви були змушені взяти з собою свого приятеля. Чи може останній розраховувати на рівний з Вами прийом?

62. Для налагодження ділових контактів бізнесмени Японії віддають перевагу:

а) листам;

б) телефонним дзвінками;

в) через посередників;

г) особистим контактам.

63. Як можна пояснити такі дії японського ділового партнера:

а) Вашу надто довгу промову слухає без жодного запитання чи зауваження;

б) слухаючи, киває Вам;

в) ставить малозначущі запитання;

г) намагається обговорювати теми, що не є головними?

64. Під час ділових переговорів Ви пішли на поступку водному з питань. Як це вплине на думку про Вас у японців?

65. Яке місце мають контакти в неофіційній обстановці в Японії (бар тощо)?

66. Чи можна в Японії залишати їжу на тарілці?

67. Куди треба покласти палички для рису після їжі:

а) в чашку;

б) на підставку.

68. Як сприймуть японські друзі те, що Ви спробуєте вимовити декілька слів на японській мові, хоча Ваші друзі Вас попереджали, що вимова у Вас жахлива?

69. В якій послідовності японці відрекомендовуються?

70. В компанії японців часто розповідають старі, всім знайомі анекдоти. Чому?

71. Японцю запропонували працювати в окремому кабінеті. Чи вдала це мотивація для його подальшої плідної праці?

72. Що найімовірніше зробить японець, який отримав квиток з автомата?

73. Чи правда, що 4-річна дитина в Японії може скласти іспити в дитсадок?

74. Чи використовують на японських підприємствах вимпели, перехідні знамена тощо?

75. Візитну картку в Японії вручають (беруть):

а) лівою рукою;

б) правою рукою;

в) обома руками.

76. Через певні обставини керувати Вашою діловою делегацією призначено жінку. Ви повідомили про це ваших японських партнерів. Однак під час переговорів вони весь час звертаються не до неї, а до її помічника - чоловіка. Як пояснити цю поведінку японців?

77. Як часто японці вимовляють слово «ні», коли з чимось не згодні?

78. Чи можна чекати від японського ділового партнера запрошення до нього додому?

79. Як сприймуть арабські бізнесмени Ваші постійні звертання до жінки під час ділових переговорів?

80. Порівняно з європейцями «дистанція спілкування» в арабів:

а) коротша;

б) більша.

81. В бесіді представники мусульманських країн уникають прямолінійних відповідей на запитання. Чи свідчить це про подвійність та потаємність їх думок?

82. Під час пиття кави гість похитує чашечкою з боку в бік та перевертає її догори дном. Про що це говорить?

83. Чому при бесіді з арабами не рекомендується класти ногу на ногу?

84. Як сприймають араби подарунки:

а) це їх ображає;

б) вони цьому дуже раді.

85. Представник арабського світу запитав Вас про те, як у Вас ідуть справи, на що Ви сухо відповіли: «Непогано». Той, хто спитав про це, обурився. Як Ви гадаєте, що його так обурило?

Відповіді на тест «Що треба знати про іноземців?»

1. До гостей це немає ніякого відношення. У них так ведеться - це відома

німецька бережливість.

2. В колі німецьких ділових людей неохайність не зустрічається.

3. Німці мають неабияку слабкість до титулів, тому титул треба називати обов'язково.

4. Не робити подарунків - для німців звичайне явище. Це ще один прояв німецької бережливості.

5. Важливіше «потрапити» до записної книжки німецького партнера. Через схильність до пунктуальності все, що записано, буде виконано.

6. Чайові в Німеччині можна не давати, тому що вони входять до вартості послуг, обіду тощо. Якщо їх і дають незначні, як округлення до повної кількості марок.

7. У німців не прийнято брати до купе великі валізи. Вони здаються у багаж.

8. Стандартів ділового одягу дотримуються дуже ретельно: така «вільність», як зняття піджака, неприпустима.

9. Підняттям брів німці демонструють своє захоплення.

10. Говорячи про серйозні речі, німці не сприймають гумору.

11. Треба бути готовим до того, що платитиме кожен за себе.

12. За столом треба уникати розмов на політичні теми, надто на воєнні.

13. За столом можна пити тоді, коли господарі промовляють: «Прозіт».

14. Спілкуватися з французами краще французькою мовою чи через перекладача своєю. Французи - великі патріоти, і вони не розмовляють німецькою, бо вони багато воювали з німцями, а англійською не розмовляють через давнє суперництво з Англією.

15. Француз може перебити співбесідника. Це у них не вважається гріхом неввічливості через жвавість та емоційність національного характеру.

16. Ціни в договорах з французами проставляються тільки у французьких франках - в цьому ще один вияв їх патріотизму.

17. Найбільш бажані теми - театральні вистави, книги, кінофільми, виставки, туристичні пам'ятки. Особливо цінується знання мистецтва та культури.

18. Слід уникати обговорення таких тем: особисті проблеми та пов'язані з роботою, доходи-розходи, хвороби, сімейний стан, політичні уподобання.

19. Правильна відповідь б. Відмовитись від запрошення – значить образити.

20. Говорити про справи за обіднім столом можна тільки після того, як подадуть каву.

21. Приходити на вечерю слід на 15 хвилин пізніше призначеного часу.

22. Білі хризантеми у французів - символ скорботи.

23. Кухня - предмет національної гордості французів, тому тільки відповідь а є повністю прийнятною.

24. Звертатись до француза на ймення можна лише тоді, коли він сам це запропонує.

25. Привітання має закінчуватись словами «месьє» чи «мадам», інакше воно сприйметься як прояв неповаги.

26. У діловому спілкуванні до жінки звертаються «мадам», незалежно від того, заміжня вона чи ні.

27. У Франції дуже цінується гарна освіта, тому якщо людина закінчила

престижний навчальний заклад і зазначила це на візитці, це буде їй на користь.

28. Костюм повинен бути з натуральної тканини високої якості.

29. Англійський діловий світ відрізняється кастовістю - а.

30. Англійські ділові люди дуже ерудовані, мають широке коло інтересів - б.

31. Англійці із задоволенням допомагають колегам і з охотою діляться своїми знаннями, що стосується також і ділової сфери.

32. Соціальне походження службовця значною мірою впливає на його кар'єру.

33. Відмова від запрошення на ланч дуже небажана.

34. Приймаючи запрошення на ланч, ви тим самим берете на себе зобов'язання зробити відповідне запрошення.

35. Відповідь - так: привітальним листівкам надається велике значення як одному з проявів вихованості, яка так цінується в Англії.

36. В ділових колах схильно сприймаються подарунки у вигляді записників, календариків, фірмових авторучок, запальничок, на Різдво припустимі спиртні напої.

37. Вміння слухати - одна з відмітних особливостей англійців, їх мовчання означає тільки те, що він не хоче заважати вам висловитись.

38. Давати поспішні відповіді - не в традиціях англійців. Тому в розмовах у них є звичайними довгі паузи, яких не слід боятися. Заповнювати їх розмовами не потрібно. Щодо тих, хто багато розмовляє, вважається, що вони поводяться брутально, нав'язуючи себе іншим. Неприязно англійці ставляться також до будь-якого прояву почуттів, звідки і теза про британську стриманість.

39. На чесне слово англійця можна покластись.

40. Обмін рукоштовками при діловому спілкуванні прийнятий тільки на початку переговорів, в подальшому вони обмежуються усними привітаннями.

41. Англійці намагаються уникати «гострих кутів» і роблять це з успіхом.

42. Палити можна після того, як подали каву, необхідно запитати дозволу в дам.

43. В Англії не цокаються і не проголошують тостів.

44. Ці теми - релігія, життя королівської родини, проблема Ольстеру, приватне життя та гроші.

45. Італійські бізнесмени люблять спілкування в ресторані: запросивши, ви зробите їм приємне.

46. Італійці не дуже організовані: вам не слід соромитися і потрібно зателефонувати тим, хто вас запрошував.

47. Не прийнято зупиняти таксі на вулиці. Його викликають по телефону.

48. Позаду водія праворуч — в.

49. Можна за лічильником, а можна додати трохи «чайових» - хоч а, хоч б.

50. Рух пальця руки з боку в бік - ознака легкого засудження, загрози чи заклик прислухатися уважніше до сказаного.

51. Міцні напої італійці п'ють рідко. Зазвичай використовується місцеве вино.

52. Прийняті тільки короткі тости.

53. Перед тим, як випити, італійці кажуть: «Чин-чин!».

54. Найкраще враження справляє на італійців знання історії Італії та її культурного життя.

55. На переговорах у будь-яку погоду ділова людини повинна бути в костюмі, зняти піджак можна лише після того, як це запропонує головуючий - в.

56. Цінність іноземців для американців визначається перш за все їх статусом «вдома». Вважається, якщо людина не досягла чогось суттєвого в своїй країні, в неї немає підстав розраховувати на шанобливе ставлення тут.

57. Американці звикли «просуватись» самі й надто допомагати не будуть.

58. Порівняно з поколінням батьків сьгоднішнє покоління ділових американців працює значно більше.

59. Показна неохайність подібного роду - це манера багатьох американців і не слід звертати на це серйозну увагу.

60. Вас приймуть, як це заведено у США, але це не буде радісна зустріч: вас навіть пригостять, але враження про вас залишиться не найкраще.

61. Зовсім ні. Американці хоч і привітна нація, але пунктуальна в подібних випадках: ви не повідомили про приятеля, вони на нього не розраховували, і тому рівного з вами прийому він може не отримати.

62. Японці для налагодження ділових стосунків надають перевагу особистим взаєминам - г.

63. В Японії прийнято вислуховувати співбесідника у повному мовчанні, як би довго він не говорив. Киваючи промовцю, японці показують, що розуміють його, але це зовсім не значить, що вони згодні з ним. Обговорення малозначущих деталей означає серйозне ставлення до предмета переговорів. Вони не поспішають переходити до головного питання, мовби готуючи ґрунт розмовами, в тому числі за темами, що не мають відношення до переговорів напряду.

64. Поступка з вашого боку підносить Вас в очах японських партнерів. Вони вбачають в цьому прояв поваги до себе. Більше того, та сторона, яка пішла на поступки в одному питанні, може мати надію на відповідну поступку з іншого питання.

65. У неофіційній обстановці продовжується обговорення предмета переговорів, тільки більш демократично. Якщо казати чесно, більшість угод і підписується в ресторані, тому й розслаблятися повністю можна лише після того, як угода буде підписана.

66. Якщо в ресторані Ви не залишили недоїдений шматочок, це для всіх азіатів є ознакою того, що Ви ще не наїлися і Вам принесуть ще порцію.

67. Після їди палички для рису слід покласти не в чашку, а на спеціальну підставку: паличка, залишена в рисі, для японця є символом скорботи.

68. Спроба вимовити хоча б кілька японських слів буде сприйнята з великим задоволенням як ознака поваги до Японії та її народу.

69. Для японців фірма, в якій вони працюють, - велика родина, тому спочатку японець називає свою фірму, потім посаду і лише потім - ім'я.

70. В традиціях японців - не вирізнятися; розповівши новий анекдот, відокремиш себе від інших, а це не подобається.

71. Як уже сказано, індивідуалізм у Японії не в пошані. Прийнято працювати всім разом, в одному приміщенні, харчуватися - і начальникам, і підлеглим разом, у тому числі і «пропустити» чарочку sake. Так що окремий кабінет - не стимул для японця.

72. В японця ввічливість така, що він уклониться й автомату.

73. Значущість освіти в Японії настільки велика, що реально вступити до вищого навчального закладу можна лише закінчивши найкращу школу, яку теж можна закінчити, лише здавши для початку вступні іспити до неї. Вступають ті, хто краще підготувався ще в дитячому садку, а щоб потрапити до нього - теж треба пройти конкурс, тому чотирирічне дитя складає іспити до дитячого садка, якщо той престижний.

74. На японських підприємствах широко практикуються заходи морального заохочення: перехідні прапори у змаганні підрозділів, прапорці та вимпели кращих фахівців, почесні грамоти, дошки пошани тощо.

75. Обома руками отримують чи подають візитну картку - в.

76. Традиційно в Японії жінки займають підлегле становище. Тому японці не звикли до того, що жінка керує чоловіками. І краще уникати такої ситуації при формуванні делегації для спілкування з японцями, надто ділового.

77. Японці ніколи не кажуть «ні». Свою незгоду вони виражають усмішкою.

78. Японський партнер ніколи не запросить Вас додому, але запросить Вас у бар чи до ресторану на чарочку саке.

79. Для них це неприпустимо, бо непристойно: іноземець не повинен звертатися з питаннями до жінки.

80. Араби в бесіді мало не торкаються один одного — а.

81. Якщо араб у чомусь відмовляє - зробить він це максимально м'яко, в завуальованій формі: арабське розуміння етикету не дозволяє їм бути категоричними і швидкими в судженнях.

82. За традицією це значить, що він більше не бажає кави.

83. Ноги в арабів вважаються нечистою частиною тіла — це і є відповіддю на питання.

84. В арабів існує мало не релігійний культ подарунків - б.

85. Привітання в арабів - ціла процедура: навіть якщо Ви поспішаєте - обов'язково вислухайте арабського співрозмовника з його нескінченними побажаннями щастя. В свою чергу, на питання про Ваші справи Ви також повинні досить докладно розповісти про них співрозмовнику, що підвищить Вас в його очах.

### Література:

1. Вороніна М.С. Культура спілкування ділових людей: Посібник для студентів гуманітарних факультетів вищих навчальних закладів / М.С. Вороніна. – К.: Видавничий дім „КМ Academia”, 1997. – 192 с.
2. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування: Навчальний посібник з етикету для студентів. – Суми: ВТД „Університетська книга”, 2002. – 208 с.
3. Лозниця В.С. Психологія менеджменту: Навч. Посібник. – К.: ТОВ „УВПК” „ЕксОб”, 2000. – 512 с.