

1. Что из перечисленного наиболее полно отражает понятие «деловая коммуникация» как научная категория?
2. Какова стратегическая роль телефонной коммуникации в организационной деятельности?
3. Какой коммуникационный барьер наиболее часто возникает при телефонном общении и требует специальных навыков преодоления?
4. Что из перечисленного является ключевым отличием делового телефонного разговора от непринужденной беседы?
5. Какой принцип корпоративной культуры напрямую влияет на стандарты телефонного общения?
6. Какой этап делового телефонного разговора является ключевым с точки зрения анализа потребностей абонента?
7. Что из перечисленного не относится к функциям обратной связи в телефонной коммуникации?
8. Какой метод анализа телефонного обращения позволяет оценить качество работы сотрудника?
9. Какое требование к профессиональной речи оператора является приоритетным при работе с входящими обращениями?
10. Что такое «маршрутизация обращений» с точки зрения организационной коммуникации?
11. Какой подход к регистрации обращений обеспечивает наилучшую аналитику и контроль?
12. Что является критическим требованием при передаче служебной информации между подразделениями по телефону?
13. Какая речевая стратегия наиболее эффективна для преодоления коммуникационного барьера непонимания?
14. Что из перечисленного является нарушением делового этикета при завершении разговора?
15. Каким образом формируется положительный имидж организации через телефонную коммуникацию?
16. Что представляет собой конфликтоген в телефонном разговоре?
17. Какой метод деэскалации конфликта наиболее эффективен при эмоциональном давлении со стороны клиента?
18. Что из перечисленного относится к персональным данным (согласно 152-ФЗ) и не может быть разглашено по телефону без идентификации?

19. Что такое «активное слушание» как технология консультирования?
20. Какой тип вопросов наиболее эффективен для выявления глубинных потребностей клиента?
21. Что означает принцип «единого окна» в маршрутизации обращений?
22. Какая характеристика не относится к эффективной организационной коммуникации?
23. Как называется процесс управления информационными потоками в организации, обеспечивающий их движение от источника к получателю с заданным качеством?
24. Что из перечисленного является ключевым показателем эффективности (KPI) для сотрудника, принимающего звонки?
25. Какой тип корпоративной информационной системы (КИС) предназначен для управления взаимоотношениями с клиентами и регистрации обращений?
26. Каким образом должна осуществляться идентификация личности при обработке персональных данных по телефону?
27. Что такое «цифровая коммуникация» с точки зрения профессиональной среды?
28. Какая компетенция является ключевой для бакалавра в области консультирования пользователей?
29. Что из перечисленного не относится к методам управления коммуникационными рисками?
30. Как правильно классифицировать информацию о том, что «директор в командировке», если это не является коммерческой тайной?
31. Какая техника помогает конструктивно завершить разговор с затянувшим или навязчивым клиентом?
32. Какая стратегия поведения в конфликте наиболее продуктивна для долгосрочных отношений с клиентом?
33. Что означает термин «цифровая тень» организации?
34. Какой из перечисленных каналов коммуникации имеет наибольший потенциал для возникновения недопонимания из-за отсутствия невербальных сигналов?
35. Что из перечисленного относится к «вертикальной» внутренней коммуникации в организации?
36. Какой принцип лежит в основе клиентоориентированного подхода при консультировании?

37. Что из перечисленного является результатом неэффективной обеспечивающей функции «управление документацией» в эпоху цифровизации?
38. В матричной организации для решения конфликта приоритетов между функциональным и проектным руководством используется:
39. Обеспечивающая функция «управление знаниями» направлена на предотвращение:
40. В модели «служба поддержки как сервис» (Shared Service Center) обеспечивающие функции строятся на принципе:
41. К обеспечивающим функциям, формирующим инфраструктуру управления знаниями, относятся:
42. Какое определение наиболее полно отражает организацию работы с посетителями как управленческий процесс?
43. Какой KPI наиболее точно отражает качество работы ресепшн с точки зрения посетителя?
44. В организации произошел инцидент: посетитель прошел в служебную зону без сопровождения и получил травму. Кто несет ответственность?
45. Что означает «недискриминационный подход» в работе с посетителями?
46. Какой тип вопросов наиболее эффективен для выяснения истинных потребностей и ожиданий посетителя?
47. Какой инструмент координации наиболее эффективен для управления рисками в распределенной кросс-функциональной команде?
48. Можно выделить такие источники межгрупповых конфликтов в организации, как ... (укажите 4 варианта ответа)
49. Установите правильную последовательность последних четырех этапов процесса командообразования:
50. Установите соответствие между этапом командообразования и описанием процессов, которые входят в него:
51. Сопоставьте типы барьеров и способы их преодоления: