

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Минцаев Магомед Шавалович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 09.04.2024 в 14:48:14  
Уникальный программный ключ:  
236bcc35c296f119db6aa1dc22856b21db52dbc07971a86865a5825f9fa4304cc

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АКАДЕМИКА М.Д. МИЛЛИОНЩИКОВА»**

Факультет среднего профессионального образования

УТВЕРЖДЕН  
на заседании ПЦК

« 25 » 09 2024 г., протокол № 10

Председатель ПЦК



Д.С.Тураева

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ  
ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.01 Основы деловой культуры

**Профессия**

38.01.02 Продавец, контролер-кассир

**Квалификация**

Продавец продовольственных товаров - продавец  
непродовольственных товаров - контролер-кассир

Составитель  П.А. Алиева

Грозный – 2024 г.

## ПАСПОРТ

### ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

#### ОП. 01 «Основы деловой культуры»

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства	
			1-я рубежная аттестация	2-я рубежная аттестация
1.	Природа и сущность этики деловых отношений.	ОК 1 - 7 ПК 1.1 -1.4 ПК 2.1 - 2.5 ПК 3.1 - 3.4	Зачет	
2.	Этика деятельности организаций (корпоративная этика).			
3.	Этика деятельности руководителя.			
4.	Деловое общение и управление им.			
5.	Технология делового общения.			
6.	Основы конфликтологии в деловом общении.			
7.	Правила деловых отношений.			
8.	Этикет делового человека.			
9.	Этикет в практике деловых отношений.			

#### ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1.	<i>Рубежная аттестация</i>	Средство контроля усвоения учебного материала в виде тестирования обучающихся.	Комплект тестов по вариантам к аттестациям



№ вопроса	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ										

### Вариант №1

#### 1. Что представляет собой этика деловых отношений?

- а) Политические принципы в организации
- б) Набор правил и ценностей, регулирующих поведение в деловой среде
- в) Система финансового контроля
- г) Инструкции по безопасности труда

#### 2. Какую роль играет корпоративная этика в организации?

- а) Регулирование внешних отношений
- б) Создание правил для внутренних коммуникаций
- в) Обеспечение безопасности на производстве
- г) Определение стратегии маркетинга

#### 3. Что характеризует этику деятельности руководителя?

- а) Отсутствие ответственности перед подчиненными
- б) Профессионализм в управлении
- в) Игнорирование принципов деловой этики
- г) Отсутствие обратной связи

#### 4. Какую роль играет этика в формировании имиджа организации?

- а) Определение стратегии развития
- б) Создание положительного образа в глазах сотрудников
- в) Исключение конкурентов с рынка
- г) Отсутствие влияния на имидж

#### 5. Что включает в себя классификация общения в организации?

- а) Разделение по половому признаку
- б) Подразделение по социальному статусу
- в) Выделение основных видов общения и их характеристик
- г) Отсутствие классификации в организациях

#### 6. Какие из нижеперечисленных элементов включаются в корпоративную этику?

- а) Определение профессиональных обязанностей
- б) Недостаток контроля в организации
- в) Игнорирование правил безопасности
- г) Противостояние корпоративным ценностям

#### 7. Какие принципы важны для формирования этики деловых отношений?

- а) Игнорирование ответственности
- б) Честность, доверие, уважение
- в) Противостояние конкурентам
- г) Изоляция сотрудников

#### 8. Вопрос: Какие основные аспекты следует учитывать при разработке корпоративных правил этики?

- а) Отсутствие правил и норм поведения
- б) Учет интересов только руководства

- в) Соответствие целям организации и интересам всех сторон
- г) Противостояние общественным требованиям

**9. Какие негативные последствия могут возникнуть в случае игнорирования корпоративной этики?**

- а) Повышение уровня доверия со стороны клиентов
- б) Укрепление репутации организации
- в) Рост конкурентоспособности
- г) Потеря доверия со стороны сотрудников и клиентов

**10. Какие из перечисленных принципов могут быть частью этики деятельности руководителя?**

- а) Профессиональное обучение только для руководства
- б) Игнорирование потребностей сотрудников
- в) Честность и ответственность
- г) Изоляция руководителя от коммуникации с подчиненными

**11. Какие из принципов классификации общения могут быть отнесены к вербальным формам общения?**

- а) Противостояние
- б) Эмоциональная выразительность
- в) Избегание
- г) Изоляция

**12. Какой из аспектов корпоративной этики может способствовать созданию позитивной организационной культуры?**

- а) Игнорирование правил
- б) Соблюдение этических стандартов
- в) Противостояние сотрудникам
- г) Изоляция от коллектива

**13. Какие из перечисленных элементов могут быть включены в этику деловых отношений на уровне организации?**

- а) Противостояние клиентам
- б) Соблюдение законов и норм поведения
- в) Игнорирование профессиональных стандартов
- г) Изоляция сотрудников от внешнего мира

**14. Какие из принципов этики деятельности руководителя способствуют формированию эффективной команды?**

- а) Противостояние сотрудникам
- б) Открытость в общении
- в) Игнорирование индивидуальных потребностей
- г) Изоляция от проблем

**15. Какие из принципов этики деловых отношений могут способствовать укреплению отношений с клиентами?**

- а) Противостояние клиентам
- б) Честность и ответственность
- в) Игнорирование потребностей клиентов
- г) Изоляция от обратной связи

**16. Какие из нижеперечисленных элементов могут быть частью классификации общения по содержанию?**

- а) Вербальная и невербальная формы общения

- б) Способы передачи информации
- в) Избегание обсуждения важных вопросов
- г) Противостояние и конфликты

**17. Какие аспекты корпоративной этики могут быть включены в политику организации?**

- а) Противостояние социальным нормам
- б) Соблюдение стандартов безопасности
- в) Игнорирование интересов сотрудников
- г) Изоляция от изменений

**18. Какие из принципов этики деятельности руководителя могут способствовать формированию позитивной корпоративной культуры?**

- а) Противостояние сотрудникам
- б) Избегание обсуждения проблем
- в) Поддержка сотрудников и развитие их потенциала
- г) Игнорирование социальных аспектов

**19. Какие из элементов классификации общения могут относиться к невербальным формам общения?**

- а) Противостояние
- б) Жесты, мимика, тон голоса
- в) Избегание общения
- г) Изоляция от коммуникации

**20. Какие из перечисленных аспектов корпоративной этики способствуют укреплению взаимоотношений с партнерами и клиентами?**

- а) Противостояние внешним партнерам
- б) Соблюдение обязательств и договоренностей
- в) Игнорирование запросов клиентов
- г) Изоляция от внешнего мира

## **Вариант №2**

**1. Какие преимущества может предоставить эффективная корпоративная этика для организации?**

- а) Потеря клиентов и снижение прибыли
- б) Укрепление репутации и повышение доверия
- в) Противостояние конкурентам
- г) Изоляция от внешнего влияния

**2. Какие из нижеперечисленных аспектов могут быть связаны с этикой деловых отношений на уровне сотрудников?**

- а) Противостояние корпоративным ценностям
- б) Взаимоуважение и сотрудничество
- в) Игнорирование обязанностей
- г) Изоляция от коллектива

**3. Какие из перечисленных принципов этики деятельности руководителя могут способствовать формированию позитивного организационного климата?**

- а) Противостояние сотрудникам
- б) Открытость в общении и поддержка инициатив
- в) Игнорирование проблем в коллективе
- г) Изоляция от команды

**4. Какие из принципов этики деловых отношений могут способствовать привлечению и удержанию квалифицированных сотрудников?**

- а) Противостояние конкурентам
- б) Предоставление справедливых условий труда и вознаграждения
- в) Игнорирование социальных аспектов
- г) Изоляция от кадрового рынка

**5. Какие из нижеперечисленных элементов могут быть включены в этику деловых отношений на уровне клиентов?**

- а) Противостояние клиентам
- б) Соблюдение обязательств и высокий уровень обслуживания
- в) Игнорирование запросов клиентов
- г) Изоляция от обратной связи

**6. Какие из принципов этики деятельности руководителя могут способствовать развитию лояльности сотрудников?**

- а) Противостояние сотрудникам
- б) Поддержка профессионального роста и развития
- в) Игнорирование индивидуальных потребностей
- г) Изоляция от команды

**7. Какие из аспектов корпоративной этики могут быть включены в программы обучения сотрудников?**

- а) Противостояние обучению
- б) Обеспечение обучения по соответствующим правилам и стандартам
- в) Игнорирование обязанностей
- г) Изоляция от профессионального развития

**8. Какие из принципов этики деловых отношений могут быть важными для формирования долгосрочных партнерских отношений?**

- а) Противостояние партнерам
- б) Соблюдение обязательств и взаимное уважение
- в) Игнорирование интересов партнеров
- г) Изоляция от внешних отношений

**9. Какие из перечисленных элементов могут быть связаны с этикой деловых отношений на уровне поставщиков?**

- а) Противостояние поставщикам
- б) Соблюдение договоренностей и справедливые условия сотрудничества
- в) Игнорирование запросов поставщиков
- г) Изоляция от поставок

**10. Какие из аспектов корпоративной этики могут быть включены в систему мотивации сотрудников?**

- а) Противостояние мотивации
- б) Поощрение этического поведения и достижений
- в) Игнорирование интересов сотрудников
- г) Изоляция от системы мотивации

**11. Какие из перечисленных элементов могут быть важными для эффективной коммуникации в рамках корпоративной этики?**

- а) Противостояние в коммуникации
- б) Открытость и ясность сообщений

- в) Игнорирование обратной связи
- г) Изоляция от общения

**12. Какие из аспектов этики деловых отношений могут содействовать развитию корпоративной социальной ответственности?**

- а) Противостояние социальным программам
- б) Участие в общественных инициативах и поддержка социальных проектов
- в) Игнорирование обязательств по социальной ответственности
- г) Изоляция от общественных проблем

**13. Какие из принципов классификации общения могут быть связаны с формами невербального общения?**

- а) Противостояние
- б) Эмоциональная выразительность и использование жестов
- в) Избегание общения
- г) Изоляция от коммуникации

**14. Какие из принципов этики деятельности руководителя могут способствовать созданию сбалансированной рабочей среды?**

- а) Противостояние сотрудникам
- б) Разделение на профессионалов и аутсайдеров
- в) Поддержка взаимодействия и равноправие
- г) Изоляция от коллектива

**15. Какие из перечисленных элементов могут быть связаны с этикой деловых отношений на уровне конкуренции?**

- а) Противостояние конкурентам
- б) Соблюдение антимонопольных законов и честная конкуренция
- в) Игнорирование законов
- г) Изоляция от конкурентов

**16. Какие из принципов этики деловых отношений могут способствовать привлечению и удержанию талантливых сотрудников?**

- а) Противостояние талантам
- б) Предоставление возможностей для профессионального роста и развития
- в) Игнорирование потребностей сотрудников
- г) Изоляция от талантов

**17. Какие из аспектов корпоративной этики могут быть включены в программы обучения сотрудников?**

- а) Противостояние обучению
- б) Обеспечение обучения по соответствующим правилам и стандартам
- в) Игнорирование обязанностей
- г) Изоляция от профессионального развития

**18. Какие из принципов этики деловых отношений могут способствовать развитию эффективной системы управления персоналом?**

- а) Противостояние управлению
- б) Соблюдение принципов справедливости и уважения к сотрудникам
- в) Игнорирование интересов персонала
- г) Изоляция от управленческих решений

**19. Какие из перечисленных элементов могут быть важными для этики деловых отношений на уровне партнеров по бизнесу?**



- а) Противостояние бизнес-партнерам
- б) Соблюдение договоренностей и взаимное доверие
- в) Игнорирование запросов партнеров
- г) Изоляция от бизнес-сообщества

**20. Какие из аспектов корпоративной этики могут быть связаны с управлением конфликтами в организации?**

- а) Противостояние конфликтам
- б) Разжигание конфликтов между сотрудниками
- в) Игнорирование существующих конфликтов
- г) Изоляция от проблем

**Вариант №3**

**1. Какие из перечисленных элементов могут быть связаны с этикой деловых отношений на уровне инноваций и изменений?**

- а) Противостояние инновациям
- б) Поддержка креативности и открытость к переменам
- в) Игнорирование новых идей
- г) Изоляция от инновационных процессов

**2. Какие из принципов этики деятельности руководителя могут способствовать формированию высокой мотивации сотрудников?**

- а) Противостояние мотивации
- б) Поощрение достижений и создание стимулов
- в) Игнорирование индивидуальных потребностей
- г) Изоляция от коллектива

**3. Какие из аспектов корпоративной этики могут быть связаны с развитием профессиональной ответственности сотрудников?**

- а) Противостояние профессиональной ответственности
- б) Поддержка обучения и развитие профессиональных навыков
- в) Игнорирование обязанностей
- г) Изоляция от профессионального роста

**4. Какие из принципов этики деловых отношений могут быть связаны с устойчивым развитием организации?**

- а) Противостояние устойчивому развитию
- б) Соблюдение принципов экологической ответственности и социальной устойчивости
- в) Игнорирование вопросов устойчивости
- г) Изоляция от экологических и социальных инициатив

**5. Какие из перечисленных элементов могут быть важными для этики деловых отношений на уровне корпоративной безопасности?**

- а) Противостояние безопасности
- б) Соблюдение стандартов безопасности и забота о благополучии сотрудников
- в) Игнорирование правил охраны труда
- г) Изоляция от вопросов безопасности

**6. Какие из принципов этики деловых отношений могут быть важными для успешного внедрения и управления проектами в организации?**

- а) Противостояние проектам
- б) Поддержка коллективной работы и соблюдение проектных стандартов

- в) Игнорирование проектных задач
- г) Изоляция от проектных команд

**7. Какие из перечисленных элементов могут быть связаны с этикой деловых отношений на уровне кадровой политики?**

- а) Соблюдение принципов честности и равноправия в отношении персонала
- б) Противостояние кадровой политике
- в) Игнорирование потребностей сотрудников
- г) Изоляция от кадровых вопросов

**8. Какие из принципов этики деятельности руководителя могут способствовать формированию высокой корпоративной культуры?**

- а) Противостояние корпоративной культуре
- б) Игнорирование культурных особенностей сотрудников
- в) Поддержка ценностей и создание позитивного окружения
- г) Изоляция от корпоративных мероприятий

**9. Какие из аспектов корпоративной этики могут быть связаны с эффективным управлением репутацией организации?**

- а) Противостояние репутации
- б) Соблюдение этических стандартов и создание положительного образа
- в) Игнорирование обратной связи
- г) Изоляция от общественного мнения

**10. Какие из перечисленных элементов могут быть важными для этики деловых отношений на уровне информационной безопасности?**

- а) Противостояние информационной безопасности
- б) Соблюдение правил и политики безопасности информации
- в) Игнорирование угроз безопасности
- г) Изоляция от информационных технологий

**11. Какие из аспектов корпоративной этики могут быть связаны с развитием толерантности и разнообразия в организации?**

- а) Противостояние толерантности
- б) Поддержка инклюзивности и уважение к разнообразию
- в) Игнорирование индивидуальных особенностей сотрудников
- г) Изоляция от культурных различий

**12. Какие из принципов этики деловых отношений могут быть связаны с устойчивым развитием бренда организации?**

- а) Противостояние бренду
- б) Соблюдение принципов брендинга и укрепление позитивного восприятия
- в) Игнорирование рекламных кампаний
- г) Изоляция от обратной связи о бренде

**13. Какие из перечисленных элементов могут быть связаны с этикой деловых отношений на уровне заботы о окружающей среде?**

- а) Противостояние экологии
- б) Соблюдение экологических стандартов и устойчивые практики
- в) Игнорирование вопросов окружающей среды
- г) Изоляция от экологических инициатив

**14. Какие из принципов этики деловых отношений могут способствовать созданию позитивного взаимодействия с обществом?**

- а) Противостояние обществу
- б) Изоляция от общественных обязательств
- в) Игнорирование социальных проблем
- г) Участие в общественных инициативах и социальная ответственность

**15. Какие из перечисленных элементов могут быть важными для этики деловых отношений на уровне обеспечения качества продукции или услуг?**

- а) Противостояние качеству
- б) Соблюдение стандартов качества и удовлетворение потребностей клиентов
- в) Игнорирование требований качества
- г) Изоляция от систем контроля качества

**16. Какие из принципов этики деловых отношений могут быть связаны с управлением рисками в организации?**

- а) Противостояние рискам
- б) Соблюдение принципов риск-менеджмента и минимизация потенциальных угроз
- в) Игнорирование возможных рисков
- г) Изоляция от управления рисками

**17. Какие из перечисленных элементов могут быть связаны с этикой деловых отношений на уровне обеспечения конфиденциальности данных?**

- а) Соблюдение принципов конфиденциальности и защита данных
- б) Противостояние конфиденциальности
- в) Игнорирование угроз конфиденциальности
- г) Изоляция от информационных технологий

**18. Какие из принципов этики деловых отношений могут быть связаны с развитием эффективной системы обратной связи в организации?**

- а) Противостояние обратной связи
- б) Изоляция от коммуникации
- в) Игнорирование обратной связи
- г) Поддержка открытости и учет мнения сотрудников

**19. Какие из перечисленных элементов могут быть важными для этики деловых отношений на уровне обеспечения равенства возможностей в организации?**

- а) Противостояние равенству
- б) Соблюдение принципов равноправия и создание условий для развития всех сотрудников
- в) Игнорирование потребностей разных групп сотрудников
- г) Изоляция от равноправия

**20. Какие из принципов этики деловых отношений могут способствовать формированию эффективной системы управления изменениями в организации?**

- а) Противостояние изменениям
- б) Игнорирование потребностей в изменениях
- в) Поддержка адаптации и готовность к переменам
- г) Изоляция от процессов управления изменениями

#### **Вариант №4**

**1. Какие из перечисленных элементов могут быть связаны с этикой деловых отношений на уровне развития корпоративной ответственности перед сотрудниками?**

- а) Противостояние корпоративной ответственности
- б) Игнорирование потребностей сотрудников

- в) Соблюдение обязательств перед сотрудниками и создание благоприятных условий труда
- г) Изоляция от социальных инициатив

**2. Какие из принципов этики деловых отношений могут быть связаны с управлением интеллектуальной собственностью в организации?**

- а) Противостояние интеллектуальной собственности
- б) Игнорирование правил использования интеллектуальных ресурсов
- в) Соблюдение законов об интеллектуальной собственности и защита прав на инновации
- г) Изоляция от инновационных процессов

**3. Какие из перечисленных элементов могут быть важными для этики деловых отношений на уровне вовлечения сотрудников в процессы принятия решений?**

- а) Противостояние вовлечению сотрудников
- б) Изоляция от принятия коллективных решений
- в) Игнорирование мнения сотрудников
- г) Поддержка участия и принятия решений совместно с персоналом

**4. Какие из принципов этики деловых отношений могут быть связаны с развитием эффективной системы внутреннего контроля в организации?**

- а) Соблюдение принципов внутреннего контроля и предотвращение финансовых рисков
- б) Противостояние внутреннему контролю
- в) Игнорирование вопросов контроля
- г) Изоляция от внутренних аудитов

**5. Какие из перечисленных элементов могут быть связаны с этикой деловых отношений на уровне развития профессиональной этики сотрудников?**

- а) Противостояние профессиональной этике
- б) Игнорирование правил профессиональной этики
- в) Поддержка обучения и развитие профессиональных навыков
- г) Изоляция от профессиональных стандартов

**6. Какие из принципов этики деловых отношений могут быть связаны с управлением общественными отношениями и связями в организации?**

- а) Соблюдение принципов взаимодействия с общественностью и укрепление имиджа компании
- б) Противостояние общественным отношениям
- в) Игнорирование обратной связи из общества
- г) Изоляция от внешних связей

**7. Какие из перечисленных элементов могут быть важными для этики деловых отношений на уровне развития эффективных стратегий управления организацией?**

- а) Противостояние стратегиям управления
- б) Изоляция от стратегических инициатив
- в) Игнорирование стратегического планирования
- г) Соблюдение принципов разработки стратегий и адаптация к изменениям

**8. Какие из принципов этики деловых отношений могут способствовать развитию эффективной системы управления конфликтами в организации?**

- а) Противостояние конфликтам
- б) Игнорирование существующих конфликтов
- в) Поддержка конструктивного разрешения конфликтов и участие в процессе медиации
- г) Изоляция от проблем конфликтов

**9. Какие из перечисленных элементов могут быть связаны с этикой деловых отношений на уровне развития системы обучения и развития сотрудников?**

- а) Противостояние системе обучения
- б) Игнорирование обязательств по обучению
- в) Соблюдение принципов обучения и развитие компетенций персонала
- г) Изоляция от образовательных программ

**10. Какие из принципов этики деловых отношений могут быть связаны с развитием эффективных систем мотивации сотрудников?**

- а) Поддержка поощрения и создание стимулов для достижений
- б) Противостояние системе мотивации
- в) Игнорирование потребностей сотрудников в мотивации
- г) Изоляция от систем мотивации

**11. Какие из перечисленных элементов могут быть связаны с этикой деловых отношений на уровне развития эффективной системы оценки персонала?**

- а) Соблюдение принципов справедливости и объективности при оценке работы сотрудников
- б) Противостояние системе оценки персонала
- в) Игнорирование индивидуальных достижений сотрудников
- г) Изоляция от оценочных процессов

**12. Какие из принципов этики деловых отношений могут быть связаны с участием организации в общественных и социальных проектах?**

- а) Противостояние общественным проектам
- б) Изоляция от общественных проектов
- в) Игнорирование социальных потребностей
- г) Соблюдение принципов социальной ответственности и участие в общественных инициативах

**13. Какие из перечисленных элементов могут быть важными для этики деловых отношений на уровне развития системы поддержки сотрудников в условиях стресса?**

- а) Соблюдение принципов заботы о благополучии сотрудников и предоставление услуг по управлению стрессом
- б) Противостояние системе поддержки
- в) Игнорирование стрессовых ситуаций
- г) Изоляция от программ поддержки

**14. Какие из принципов этики деловых отношений могут быть связаны с управлением изменениями в организационной культуре?**

- а) Противостояние изменениям в культуре
- б) Соблюдение принципов адаптации и формирование позитивного культурного окружения
- в) Игнорирование культурных изменений
- г) Изоляция от культурных преобразований

**15. Какие из перечисленных элементов могут быть связаны с этикой деловых отношений на уровне участия в индустриальных и профессиональных ассоциациях?**

- а) Соблюдение принципов участия и поддержка профессиональных организаций
- б) Противостояние ассоциациям
- в) Игнорирование преимуществ ассоциаций
- г) Изоляция от индустриальных связей

**16. Какие из принципов этики деловых отношений могут быть связаны с развитием системы управления знаниями в организации?**

- а) Противостояние управлению знаниями
- б) Игнорирование важности знаний
- в) Соблюдение принципов создания и распределения знаний в организации
- г) Изоляция от систем управления знаниями

**17. Какие из перечисленных элементов могут быть важными для этики деловых отношений на уровне управления разнообразием и включенностью в организации?**

- а) Противостояние разнообразию и включенности
- б) Соблюдение принципов поддержки разнообразия и создание инклюзивной среды
- в) Игнорирование потребностей различных групп сотрудников
- г) Изоляция от вопросов разнообразия

**18. Какие из принципов этики деловых отношений могут быть связаны с участием в процессах сертификации и стандартизации продукции или услуг организации?**

- а) Противостояние сертификации
- б) Игнорирование потребности в сертификации
- в) Соблюдение стандартов качества и участие в процессах сертификации
- г) Изоляция от стандартов и сертификаций

**19. Какие из перечисленных элементов могут быть связаны с этикой деловых отношений на уровне развития эффективных систем обратной связи с клиентами?**

- а) Противостояние обратной связи
- б) Соблюдение принципов обратной связи и учет мнения клиентов
- в) Игнорирование потребностей клиентов в обратной связи
- г) Изоляция от взаимодействия с клиентами

**20. Какие из принципов этики деловых отношений могут способствовать созданию положительного образа компании в средствах массовой информации?**

- а) Противостояние репутации компании
- б) Соблюдение принципов позитивного восприятия и формирование благоприятного имиджа в СМИ
- в) Игнорирование общественного мнения
- г) Изоляция от внешних коммуникаций

#### Ключи к тесту

№ п/п	Вариант № 1	Вариант № 2	Вариант №3	Вариант №4
1	б	б	б	в
2	б	б	б	в
3	б	б	б	г
4	б	б	б	а
5	А	б	б	в
6	б	б	б	а
7	в	б	а	г
8	г	б	в	в
9	г	б	б	в
10	в	б	б	а
11	б	б	б	а
12	б	б	б	г
13	б	б	б	а
14	б	в	г	б
15	б	б	б	а
16	б	б	б	в
17	б	б	а	б



## Вариант №1

- 1. В чем заключается основное предназначение делового общения?**
  - а) Забавление
  - б) Передача информации и достижение целей
  - в) Развлечение
  - г) Обмен случайными фактами
  
- 2. Какая технология предоставляет возможность общаться в режиме реального времени через интернет?**
  - а) Телефония
  - б) Электронная почта
  - в) Чат
  - г) Письмо
  
- 3. Что представляет собой конфликт в деловой среде?**
  - а) Возможность для выражения эмоций
  - б) Регулярные обсуждения
  - в) Ситуация, когда цели сторон несовместимы или противоречивы
  - г) Возможность для развития новых идей
  
- 4. Какое из следующих утверждений является правильным в контексте построения успешных деловых отношений?**
  - а) Избегать честности
  - б) Игнорировать потребности партнера
  - в) Устанавливать четкие и взаимовыгодные отношения
  - г) Скрытность и недостаток коммуникации
  
- 5. Что подразумевается под понятием «деловой этикет»?**
  - а) Использование сложных терминов в разговоре
  - б) Соблюдение правил вежливости и поведения в деловой среде
  - в) Пренебрежение знанием бизнес-протокола
  - г) Игнорирование коллег
  
- 6. Какое из следующих утверждений соответствует этикету делового общения в электронной почте?**
  - а) Использование заглавных букв в каждом слове для выделения
  - б) Частое использование смайликов и эмодзи
  - в) Соблюдение формального стиля, корректность и ясность выражения
  - г) Игнорирование ответов на электронные письма
  
- 7. Какой инструмент используется для эффективного планирования и управления временем?**
  - а) Календарь
  - б) Зеркало
  - в) Магнитофон
  - г) Часы
  
- 8. Какая технология предоставляет возможность проводить онлайн-встречи с использованием видео и аудио связи?**
  - а) Электронная почта
  - б) Вебинары
  - в) Чат
  - г) Телефония



**9. Что является возможной причиной конфликта в команде?**

- а) Сильное лидерство
- б) Эффективная коммуникация
- в) Несогласие по целям или методам работы
- г) Общие ценности

**10. Какой аспект важен при ведении успешных переговоров?**

- а) Не учитывать интересы другой стороны
- б) Разрабатывать стратегию и слушать собеседника
- в) Игнорировать потребности стороны-партнера
- г) Быть жестким и неуступчивым

**11. Что важно помнить при визите на деловое мероприятие?**

- а) Игнорировать других участников
- б) Соблюдать приличия, представляться и активно взаимодействовать
- в) Оставаться в тени и избегать общения
- г) Проигрывать другим важность

**12. Что является приемлемым в вопросах деловой этики при общении с коллегами?**

- а) Распространение слухов и сплетен
- б) Использование неприличных выражений
- в) Спокойное обсуждение этических вопросов
- г) Игнорирование этических аспектов

**13. Какой инструмент эффективно используется для совместной работы над документами в режиме реального времени?**

- а) Электронная почта
- б) Обычные бумажные документы
- в) Облачные сервисы для совместной работы
- г) Чат

**14. Какой из инструментов эффективно используется для организации виртуальных конференций с участием большого числа участников?**

- а) Электронная почта
- б) Вебинары
- в) Телефония
- г) Чат

**15. Как можно предотвратить конфликты в коллективе?**

- а) Стимулировать соревнование между сотрудниками
- б) Поддерживать открытую коммуникацию и разрешать разногласия
- в) Сокращать команду до минимального размера
- г) Игнорировать несогласия

**16. Какие основные принципы важны при построении успешных деловых отношений с клиентами?**

- а) Игнорирование потребностей клиента
- б) Соблюдение прозрачности и честности, удовлетворение потребностей клиента
- в) Работа только в своих интересах
- г) Отсутствие внимания к обратной связи клиента

**17. Как следует вести себя в официальных деловых обстановках?**

- а) Проявлять неприязнь к коллегам

- б) Соблюдать формальность, уважение и профессионализм
- в) Избегать контактов с окружающими
- г) Пренебрегать правилами этикета

**18.Какой аспект важен при общении с представителями других культур в рамках деловых отношений?**

- а) Пренебрегать культурными различиями
- б) Использовать стереотипы
- в) Уважать и соблюдать особенности культуры, избегать предвзятости
- г) Игнорировать традиции

**19.Какой инструмент помогает эффективно организовать и контролировать задачи в рамках проекта?**

- а) Чат
- б) Электронная почта
- в) Телефония
- г) Программы для управления проектами (например, Trello, Jira)

**20.Какой из следующих инструментов эффективен для обмена мгновенными сообщениями и файлами в офисной среде?**

- а) Электронная почта
- б) Чат
- в) Вебинары
- г) Телефония

**Вариант №2**

**1.Какие из нижеперечисленных факторов могут способствовать разрешению конфликта?**

- а) Игнорирование ситуации и надежда, что все уладится само собой
- б) Активная коммуникация и поиск компромисса
- в) Введение новых правил и ограничений
- г) Усиление разногласий и упрямство

**2.Какой аспект важен при управлении командой для достижения общих целей?**

- а) Игнорирование мнения сотрудников
- б) Фиксация индивидуальных успехов
- в) Развитие командной работы, поддержка и мотивация
- г) Отказ от обратной связи

**3.Как следует вести себя в переговорах с партнерами?**

- а) Очень жестко и требовательно
- б) С обвинениями и угрозами
- в) Проявлять уважение, выслушивать и проявлять готовность к диалогу
- г) Игнорировать мнение партнеров

**4.Как важно следить за своим внешним видом в рабочей среде?**

- а) Это не имеет значения
- б) Важно только на важных мероприятиях
- в) Важно поддерживать профессиональный и опрятный вид
- г) Важно проявлять эксцентричность во внешности

**5.Какой вид коммуникации более предпочтителен для передачи сложной информации?**

- а) Устная коммуникация
- б) Письменная коммуникация

- в) Электронная почта
- г) Визуальная коммуникация

**6.Какая из технологий позволяет работать с документами в режиме реального времени и обеспечивает доступность информации для всех членов команды?**

- а) Электронная почта
- б) Чат
- в) Облачные сервисы для совместной работы
- г) Телефония

**7.Какие из перечисленных стратегий могут быть полезными при управлении конфликтом?**

- а) Избегание, сила, компромисс, сотрудничество, адаптация
- б) Игнорирование, разжигание, изоляция
- в) Упрямство, конфронтация, пренебрежение, подчинение
- г) Изоляция, конфронтация, пренебрежение, сила

**8.Какое значение имеет эффективная коммуникация в успешных деловых отношениях?**

- а) Она не имеет значения
- б) Эффективная коммуникация создает ясность, предотвращает недопонимание и разрешает проблемы
- в) Эффективная коммуникация приводит к конфликтам
- г) Чем меньше коммуникации, тем лучше

**9.Как следует вести себя при официальных обедах и ужинах в деловой обстановке?**

- а) Игнорировать приглашения
- б) Проявлять хамство и невежливость
- в) Соблюдать правила этикета, быть вежливым и внимательным к партнерам
- г) Оставаться в тени и не участвовать в разговорах

**10.Какой аспект важен при общении с подчиненными?**

- а) Использовать угрозы и давление
- б) Проявлять безразличие к их мнению
- в) Слушать и поддерживать открытую коммуникацию, мотивировать и уважать
- г) Игнорировать их потребности и проблемы

**11.Какова роль эффективного лидера в организации?**

- а) Ограничивать свободу действий сотрудников
- б) Обеспечивать мотивацию, направление и поддержку команды
- в) Игнорировать проблемы сотрудников
- г) Вмешиваться в работу команды только в случае неудач

**12.Какие преимущества предоставляют виртуальные офисы для команд, работающих удаленно?**

- а) Ограничение коммуникации
- б) Увеличение изоляции
- в) Облегчение совместной работы, доступ к ресурсам и гибкость
- г) Замедление рабочих процессов

**13. Какой подход может быть эффективным при разрешении конфликта между сотрудниками?**

- а) Изоляция сторон и надежда на их саморегулирование
- б) Активное вмешательство, поиск компромисса и поддержка сторон
- в) Поддержание статус-кво и игнорирование конфликта
- г) Заключение виновных в комнате для обсуждения

**14. Какова роль эмпатии в построении успешных деловых отношений?**

- а) Эмпатия помогает понимать и учитывать чувства и потребности других
- б) Она не имеет значения
- в) Лучше избегать эмпатии в профессиональной среде
- г) Эмпатия замедляет принятие решений

**15. Как следует реагировать на критику в рабочей среде?**

- а) Проявлять агрессию и обвинять критиков
- б) Принимать критику конструктивно и стремиться к улучшению
- в) Игнорировать критику и продолжать как обычно
- г) Запоминать и мстить за критику

**16. Как следует вести себя в случае недопонимания в процессе переговоров?**

- а) Прекращать переговоры и уходить
- б) Задавать провокационные вопросы
- в) Задавать уточняющие вопросы и стремиться к ясности
- г) Проигнорировать недопонимание и продолжить переговоры

**17. Какие навыки эффективной коммуникации важны для лидера?**

- а) Игнорирование мнения команды
- б) Умение высказываться односторонне и без слушания
- в) Способность слушать, задавать вопросы и ясно выражать свои мысли
- г) Отсутствие внимания к обратной связи

**18. Какие факторы следует учитывать при выборе технологических средств для коммуникации в команде?**

- а) Соответствие задачам, удобство использования и безопасность
- б) Уделять внимание только цене
- в) Игнорировать потребности команды
- г) Игнорировать возможность совместной работы

**19. Какой из нижеперечисленных методов разрешения конфликта предпочтителен при поиске взаимовыгодного решения?**

- а) Изоляция сторон
- б) Силовое решение в пользу одной из сторон
- в) Игнорирование конфликта
- г) Поиск компромисса и сотрудничество

**20. Как следует вести себя в ситуации, когда вы сталкиваетесь с недовольством клиента?**

- а) Игнорировать недовольство клиента
- б) Проявлять агрессию и недовольство в ответ
- в) Слушать клиента, проявлять понимание, искать решения и предлагать компенсацию, если необходимо
- г) Отказаться от ответственности

**Вариант №3**

**1. Как следует вести себя в ситуации, когда вы не согласны с мнением коллеги?**

- а) Выражать недовольство и критиковать публично
- б) Спокойно высказывать свое мнение, уважая точку зрения других
- в) Игнорировать мнение коллег и продолжать свой путь
- г) Принимать мнение коллег без обсуждения

**2. Как важно поддерживать профессиональные связи с коллегами и партнерами?**

- а) Пренебрегать связями, считая их несущественными
- б) Только во время необходимости
- в) Регулярно поддерживать контакты и развивать отношения
- г) Скрыто конкурировать с коллегами

**3. Какой инструмент эффективно используется для планирования и контроля задач в команде?**

- а) Телефония
- б) Электронная почта
- в) Программы для управления проектами (например, Trello, Jira)
- г) Чат

**4. Какая из следующих технологий эффективна для проведения онлайн-обучения и обмена знаниями в команде?**

- а) Вебинары
- б) Чат
- в) Телефония
- г) Электронная почта

**5. Какие из нижеперечисленных признаков могут свидетельствовать о наличии конфликта в коллективе?**

- а) Недовольство, напряженность и отсутствие сотрудничества
- б) Обсуждение и разрешение разногласий
- в) Стремление к сотрудничеству и обмену идеями
- г) Общие цели и эффективная коммуникация

**6. Какой подход к обратной связи с коллегами может быть наиболее продуктивным?**

- а) Игнорирование обратной связи
- б) Принятие обратной связи, самоконтроль и поиск улучшений
- в) Активное противостояние и критика
- г) Игнорирование мнения коллег

**7. Как следует вести себя в ситуации, когда вы опоздали на деловую встречу?**

- а) Проигнорировать опоздание
- б) Прийти и извиниться за задержку
- в) Не предоставлять объяснения и не извиняться
- г) Перенести встречу без уведомления

**8. Как следует вести себя в ситуации, когда вы не согласны с решением руководства?**

- а) Выражать недовольство публично
- б) Прятать свое мнение
- в) Высказать свое мнение конструктивно, в подходящий момент и месте
- г) Игнорировать решение

**9. Какие навыки эффективного общения важны для успешного руководителя?**

- а) Избегание общения и сокрытие информации
- б) Проявление агрессии и доминирование
- в) Умение слушать, ясно выражать свои мысли и вдохновлять команду
- г) Игнорирование мнения команды

**10. Какие из перечисленных инструментов эффективно используются для проведения онлайн-консультаций и обмена опытом?**

- а) Электронная почта
- б) Чат

- в) Телефония
- г) Вебинары

**11. Какие из перечисленных стратегий могут привести к эскалации конфликта?**

- а) Избегание и поиск компромисса
- б) Агрессивность и игнорирование
- в) Сотрудничество и смирение
- г) Адаптация и понимание

**12. Как важно поддерживать профессиональный имидж в социальных сетях?**

- а) Размещать конфиденциальную информацию
- б) Использовать социальные сети только для личных целей
- в) Осмысленно и профессионально представлять себя
- г) Игнорировать свой профиль в социальных сетях

**13. Как следует вести себя в ситуации, когда вы не согласны с решением руководства?**

- а) Прятать свое мнение
- б) Выражать недовольство публично
- в) Высказать свое мнение конструктивно, в подходящий момент и месте
- г) Игнорировать решение

**14. Как следует вести себя в ситуации, когда встреча с партнером задерживается?**

- а) Проигнорировать задержку
- б) Спокойно извиниться и уведомить партнера о задержке
- в) Перенести встречу без предупреждения
- г) Прийти на встречу без извинений

**15. Какой инструмент эффективен для мониторинга и анализа продуктивности команды?**

- а) Системы управления задачами и проектами
- б) Электронная почта
- в) Игнорирование результатов
- г) Общение без обратной связи

**16. Какой вид коммуникации предпочтителен для оперативного решения проблем в команде?**

- а) Электронная почта
- б) Чат
- в) Телефония
- г) Встречи и обсуждения в режиме реального времени

**17. Каким образом эмоциональный интеллект может помочь в разрешении конфликтов?**

- а) Усиление напряженности и эмоциональные взрывы
- б) Развитие способности понимать и управлять своими и чужими эмоциями
- в) Игнорирование эмоциональных аспектов конфликта
- г) Пренебрежение эмоциями

**18. Как важно относиться к конфиденциальной информации в рабочей среде?**

- а) Распространять конфиденциальную информацию
- б) Относиться к ней с небрежностью
- в) Соблюдать конфиденциальность и ответственно обращаться с информацией
- г) Игнорировать вопросы о конфиденциальности

**19. Как следует вести себя в ситуации, когда вы сталкиваетесь с неприязненностью со стороны коллеги?**

- а) Проявлять агрессию в ответ
- б) Игнорировать коллегу
- в) Проявлять профессионализм, не участвовать в конфликтах и стремиться к диалогу
- г) Рассказывать о неприязни другим коллегам

**20. Как важно поддерживать профессиональный этикет в сетевых коммуникациях?**

- а) Соблюдать этикет, избегать негативных комментариев и поддерживать уважительное общение
- б) Быть неформальным и непрофессиональным
- в) Использовать грубые выражения и агрессивные комментарии
- г) Игнорировать коммуникацию в сети

**Вариант №4**

**1. Как следует вести себя в ситуации, когда в рабочей группе возникло недопонимание?**

- а) Игнорировать недопонимание
- б) Перенести ответственность за недопонимание на других
- в) Выразить недовольство и уйти
- г) Разъяснить свою позицию, выслушать мнение других и искать взаимопонимание

**2. Каким образом можно поддерживать эффективные коммуникации в команде?**

- а) Игнорирование обратной связи
- б) Активное участие в обсуждении и поддержание открытости в общении
- в) Уход от ответственности за коммуникации
- г) Принуждение к выполнению указаний без обсуждения

**3. Каким образом эффективное деловое общение способствует достижению целей организации?**

- а) Увеличение конфликтов и напряженности
- б) Игнорирование обратной связи
- в) Ясное и эффективное общение помогает снизить риски, улучшить взаимопонимание и достичь поставленных целей
- г) Пренебрежение коммуникациями в организации

**4. Какие из перечисленных технологий способствуют повышению эффективности работы команды?**

- а) Исключительно электронная почта
- б) Отсутствие технологий в работе команды
- в) Использование современных инструментов для совместной работы и обмена информацией
- г) Игнорирование цифровых средств общения

**5. Какие из перечисленных подходов являются эффективными в разрешении конфликтов?**

- а) Игнорирование конфликта и избегание
- б) Применение силы и угрозы
- в) компромисс Агрессивное поведение и игнорирование мнения других
- г) Поиск конструктивных решений, сотрудничество и

**6. Какие факторы могут влиять на успешное сотрудничество в команде?**

- а) Недоверие и отсутствие коммуникации
- б) Открытость, взаимное доверие и эффективная коммуникация
- в) Игнорирование коллег и их мнений
- г) Скрытая конкуренция и агрессивное поведение

**7. Как следует вести себя в ситуации, когда вы вынуждены отказать коллеге?**

- а) Выразить недовольство и отказывать без обоснования
- б) Игнорировать запрос и не отвечать

- в) Четко и ясно объяснить причины отказа и предложить альтернативные варианты
- г) Принимать решение без обсуждения с коллегами

**8. Каким образом этическое поведение может повлиять на репутацию профессионала?**

- а) Ухудшение репутации
- б) Недооценка важности этического поведения в профессиональной сфере
- в) Игнорирование репутации
- г) Укрепление профессиональной репутации

**9. Какие факторы влияют на эффективность коммуникации в организации?**

- а) Недостаточная обратная связь и отсутствие коммуникаций
- б) Открытость, ясность и регулярная обратная связь
- в) Игнорирование мнения коллег и подчиненных
- г) Неудовлетворенность и конфликты

**10. Какие преимущества предоставляет использование современных технологий в командной работе?**

- а) Увеличение доступности к информации, улучшение совместной работы и повышение эффективности
- б) Ограничение доступа к информации и снижение эффективности
- в) Отказ от технологий и возвращение к традиционным методам
- г) Игнорирование цифровых инструментов

**11. Какие признаки могут свидетельствовать о наличии скрытого конфликта в коллективе?**

- а) Открытые обсуждения и поиск решений
- б) Отсутствие конфликтов в коллективе
- в) Недовольство, негативные эмоции, ухудшение взаимоотношений
- г) Игнорирование проблем и отсутствие эмоциональной напряженности

**12. Каким образом публичные выступления и презентации могут влиять на профессиональную репутацию?**

- а) Игнорирование публичных выступлений
- б) Ухудшение репутации
- в) Улучшение профессиональной репутации
- г) Избегание публичных выступлений

**13. Как следует вести себя в ситуации, когда вы сталкиваетесь с недоброжелательностью со стороны коллег?**

- а) Проявлять профессионализм, не участвовать в конфликтах и стремиться к диалогу
- б) Игнорировать коллегу
- в) Проявлять агрессию в ответ
- г) Рассказывать о недоброжелательности другим коллегам

**14. Как следует вести себя в ситуации, когда вы сталкиваетесь с недовольством клиента?**

- а) Игнорировать недовольство клиента
- б) Слушать клиента, проявлять понимание, искать решения и предлагать компенсацию, если необходимо
- в) Проявлять агрессию и недовольство в ответ
- г) Отказаться от ответственности

**15. Какие из перечисленных навыков важны для эффективного управления командой?**

- а) Умение мотивировать, делегировать задачи, обеспечивать обратную связь
- б) Избегание общения с командой
- в) Игнорирование потребностей сотрудников



г) Соккрытие информации от команды

**16. Какие технологии способствуют улучшению коммуникации в виртуальных командах?**

- а) Видеоконференции, облачные инструменты для совместной работы, чаты и форумы
- б) Только электронная почта
- в) Отсутствие технологий в виртуальных командах
- г) Игнорирование средств виртуальной коммуникации

**17. Какие методы разрешения конфликтов предпочтительны в профессиональной среде?**

- а) Избегание и подавление конфликтов
- б) Конструктивное разрешение, сотрудничество, поиск компромисса
- в) Агрессивность и игнорирование мнения других
- г) Пренебрежение проблемами

**18. Как важно поддерживать профессиональный имидж в социальных сетях?**

- а) Распространять ложную информацию
- б) Публиковать личные конфиденциальные данные
- в) Осмысленно и профессионально представлять себя
- г) Игнорировать присутствие в социальных сетях

**19. Как следует вести себя в ситуации, когда вы сталкиваетесь с разногласиями в команде?**

- а) Игнорировать разногласия
- б) Проявлять терпимость, искать конструктивные решения и поддерживать диалог
- в) Принуждать к единомыслию
- г) Принимать однозначное решение без обсуждения

**20. Каким образом следует вести себя в ситуации, когда вы сталкиваетесь с критикой от коллег?**

- а) Проявлять агрессию в ответ
- б) Игнорировать критику
- в) Проявлять профессионализм, слушать критику, извлекать уроки и работать над улучшением
- г) Обсуждать критику с другими коллегами

**Ключи к тесту**

№ п/п	Вариант № 1	Вариант № 2	Вариант №3	Вариант №4
1	б	б	б	б
2	б	б	б	б
3	б	б	б	б
4	б	б	б	б
5	а	б	а	а
6	б	б	б	б
7	в	б	в	в
8	г	б	г	г
9	г	б	г	г
10	в	б	в	в
11	б	б	б	б
12	б	б	б	б
13	б	б	б	б
14	б	в	б	б
15	б	б	б	б
16	б	б	б	б

17	б	б	б	б
18	в	б	в	в
19	б	б	б	б
20	б	а	б	б

### Критерии оценивания рубежной аттестации:

Количество вопросов	Оценка	
16-20	5	аттестован
11-15	4	
6-10	3	
0-5	2	не аттестован

**Аттестован** - выставляется обучающемуся, ответившему правильно на 6-20 вопросов.

**Не аттестован** - выставляется обучающемуся, который ответил менее 5 вопроса.

**Отлично** - выставляется обучающемуся, ответившему на 16-20 вопросов.

**Хорошо** - выставляется обучающемуся, ответившему на 11-15 вопросов.

**Удовлетворительно** - выставляется обучающемуся, ответившему на 6-10 вопросов.

### Вопросы к зачету по дисциплине «Основы деловой культуры» на 1 семестр.

1. Общая характеристика понятий «этика», «отношения», «общение», «коммуникация».
2. Современные этические проблемы в деловых отношениях.
3. Этические проблемы в деловых отношениях.
4. Формирование системы этических норм.
5. Методы повышения этического уровня организаций.
6. Содержание профессиональной этики руководителя.
7. Этика решения конфликтных ситуаций.
8. Формы делового общения.
9. Роль этики в деловом общении.
10. Вербальное общение.
11. Невербальное общение.
12. Управление деловым общением.
13. Основные этические принципы общения, используемые при деловом общении.
14. Этика использования средств выразительного общения.
15. Этические нормы телефонного общения.
16. Этика использования электронных коммуникаций.
17. Манипуляции в общении: определение, правила нейтрализации.
18. Этикет приветствия, рукопожатия и представления.
19. Особенности делового этикета зарубежных стран.
20. Правила конструктивной критики.
21. Правила подготовки публичного выступления, переговоров, беседы, совещания.
22. Этикет и имидж делового человека.
23. Основные формы деловых приемов и их характеристика.
24. Этикет деловых приемов.
25. Особенности внешнего облика женщины.

## Образец билета к зачету

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
Грозненский государственный нефтяной технический университет  
им. акад. М.Д.Миллионщикова  
Факультет среднего профессионального образования  
Тестовое задание  
по дисциплине ОП.01 «Основы деловой культуры»  
Зачет  
Вариант №\_\_\_**

ФИО \_\_\_\_\_ групп \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

<b>№ вопроса</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Ответ</b>										
<b>№ вопроса</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>20</b>
<b>Ответ</b>										
<b>№ вопроса</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>30</b>
<b>Ответ</b>										
<b>№ вопроса</b>	<b>31</b>	<b>32</b>	<b>33</b>	<b>34</b>	<b>35</b>	<b>36</b>	<b>37</b>	<b>38</b>	<b>39</b>	<b>40</b>
<b>Ответ</b>										

### Вариант №1

**1. Что представляет собой этика деловых отношений?**

- а) Политические принципы в организации
- б) Набор правил и ценностей, регулирующих поведение в деловой среде
- в) Система финансового контроля
- г) Инструкции по безопасности труда

**2. Какую роль играет корпоративная этика в организации?**

- а) Регулирование внешних отношений
- б) Создание правил для внутренних коммуникаций
- в) Обеспечение безопасности на производстве
- г) Определение стратегии маркетинга

**3. Что характеризует этику деятельности руководителя?**

- а) Отсутствие ответственности перед подчиненными
- б) Профессионализм в управлении
- в) Игнорирование принципов деловой этики
- г) Отсутствие обратной связи

**4. Какую роль играет этика в формировании имиджа организации?**

- а) Определение стратегии развития
- б) Создание положительного образа в глазах сотрудников
- в) Исключение конкурентов с рынка
- г) Отсутствие влияния на имидж

**5. Что включает в себя классификация общения в организации?**

- а) Разделение по половому признаку
- б) Подразделение по социальному статусу
- в) Выделение основных видов общения и их характеристик
- г) Отсутствие классификации в организациях

**6. Какие из нижеперечисленных элементов включаются в корпоративную этику?**

- а) Определение профессиональных обязанностей
- б) Недостаток контроля в организации
- в) Игнорирование правил безопасности
- г) Противостояние корпоративным ценностям

**7. Какие принципы важны для формирования этики деловых отношений?**

- а) Игнорирование ответственности
- б) Честность, доверие, уважение
- в) Противостояние конкурентам
- г) Изоляция сотрудников

**8. Вопрос: Какие основные аспекты следует учитывать при разработке корпоративных правил этики?**

- а) Отсутствие правил и норм поведения
- б) Учет интересов только руководства
- в) Соответствие целям организации и интересам всех сторон
- г) Противостояние общественным требованиям

**9. Какие негативные последствия могут возникнуть в случае игнорирования корпоративной этики?**

- а) Повышение уровня доверия со стороны клиентов
- б) Укрепление репутации организации
- в) Рост конкурентоспособности
- г) Потеря доверия со стороны сотрудников и клиентов

**10. Какие из перечисленных принципов могут быть частью этики деятельности руководителя?**

- а) Профессиональное обучение только для руководства
- б) Игнорирование потребностей сотрудников
- в) Честность и ответственность
- г) Изоляция руководителя от коммуникации с подчиненными

**11. Какие из принципов классификации общения могут быть отнесены к вербальным формам общения?**

- а) Противостояние
- б) Эмоциональная выразительность
- в) Избегание
- г) Изоляция

**12. Какой из аспектов корпоративной этики может способствовать созданию позитивной организационной культуры?**

- а) Игнорирование правил
- б) Соблюдение этических стандартов
- в) Противостояние сотрудникам
- г) Изоляция от коллектива

**13. Какие из перечисленных элементов могут быть включены в этику деловых отношений на**

**уровне организации?**

- а) Противостояние клиентам
- б) Соблюдение законов и норм поведения
- в) Игнорирование профессиональных стандартов
- г) Изоляция сотрудников от внешнего мира

**14. Какие из принципов этики деятельности руководителя способствуют формированию эффективной команды?**

- а) Противостояние сотрудникам
- б) Открытость в общении
- в) Игнорирование индивидуальных потребностей
- г) Изоляция от проблем

**15. Какие из принципов этики деловых отношений могут способствовать укреплению отношений с клиентами?**

- а) Противостояние клиентам
- б) Честность и ответственность
- в) Игнорирование потребностей клиентов
- г) Изоляция от обратной связи

**16. Какие из нижеперечисленных элементов могут быть частью классификации общения по содержанию?**

- а) Вербальная и невербальная формы общения
- б) Способы передачи информации
- в) Избегание обсуждения важных вопросов
- г) Противостояние и конфликты

**17. Какие аспекты корпоративной этики могут быть включены в политику организации?**

- а) Противостояние социальным нормам
- б) Соблюдение стандартов безопасности
- в) Игнорирование интересов сотрудников
- г) Изоляция от изменений

**18. Какие из принципов этики деятельности руководителя могут способствовать формированию позитивной корпоративной культуры?**

- а) Противостояние сотрудникам
- б) Избегание обсуждения проблем
- в) Поддержка сотрудников и развитие их потенциала
- г) Игнорирование социальных аспектов

**19. Какие из элементов классификации общения могут относиться к невербальным формам общения?**

- а) Противостояние
- б) Жесты, мимика, тон голоса
- в) Избегание общения
- г) Изоляция от коммуникации

**20. Какие из перечисленных аспектов корпоративной этики способствуют укреплению взаимоотношений с партнерами и клиентами?**

- а) Противостояние внешним партнерам
- б) Соблюдение обязательств и договоренностей
- в) Игнорирование запросов клиентов
- г) Изоляция от внешнего мира

**21. Какие из нижеперечисленных факторов могут способствовать разрешению конфликта?**

- а) Игнорирование ситуации и надежда, что все уладится само собой
- б) Активная коммуникация и поиск компромисса
- в) Введение новых правил и ограничений
- г) Усиление разногласий и упрямство

**22. Какой аспект важен при управлении командой для достижения общих целей?**

- а) Игнорирование мнения сотрудников
- б) Фиксация индивидуальных успехов
- в) Развитие командной работы, поддержка и мотивация
- г) Отказ от обратной связи

**23. Как следует вести себя в переговорах с партнерами?**

- а) Очень жестко и требовательно
- б) С обвинениями и угрозами
- в) Проявлять уважение, выслушивать и проявлять готовность к диалогу
- г) Игнорировать мнение партнеров

**24. Как важно следить за своим внешним видом в рабочей среде?**

- а) Это не имеет значения
- б) Важно только на важных мероприятиях
- в) Важно поддерживать профессиональный и опрятный вид
- г) Важно проявлять эксцентричность во внешности

**25. Какой вид коммуникации более предпочтителен для передачи сложной информации?**

- а) Устная коммуникация
- б) Письменная коммуникация
- в) Электронная почта
- г) Визуальная коммуникация

**26. Какая из технологий позволяет работать с документами в режиме реального времени и обеспечивает доступность информации для всех членов команды?**

- а) Электронная почта
- б) Чат
- в) Облачные сервисы для совместной работы
- г) Телефония

**27. Какие из перечисленных стратегий могут быть полезными при управлении конфликтом?**

- а) Избегание, сила, компромисс, сотрудничество, адаптация
- б) Игнорирование, разжигание, изоляция
- в) Упрямство, конфронтация, пренебрежение, подчинение
- г) Изоляция, конфронтация, пренебрежение, сила

**28. Какое значение имеет эффективная коммуникация в успешных деловых отношениях?**

- а) Она не имеет значения
- б) Эффективная коммуникация создает ясность, предотвращает недопонимание и разрешает проблемы
- в) Эффективная коммуникация приводит к конфликтам
- г) Чем меньше коммуникации, тем лучше

**29. Как следует вести себя при официальных обедах и ужинах в деловой обстановке?**

- а) Игнорировать приглашения
- б) Проявлять хамство и невежливость
- в) Соблюдать правила этикета, быть вежливым и внимательным к партнерам

г) Оставаться в тени и не участвовать в разговорах

**30. Какой аспект важен при общении с подчиненными?**

- а) Использовать угрозы и давление
- б) Проявлять безразличие к их мнению
- в) Слушать и поддерживать открытую коммуникацию, мотивировать и уважать
- г) Игнорировать их потребности и проблемы

**31. Какова роль эффективного лидера в организации?**

- а) Ограничивать свободу действий сотрудников
- б) Обеспечивать мотивацию, направление и поддержку команды
- в) Игнорировать проблемы сотрудников
- г) Вмешиваться в работу команды только в случае неудач

**32. Какие преимущества предоставляют виртуальные офисы для команд, работающих удаленно?**

- а) Ограничение коммуникации
- б) Увеличение изоляции
- в) Облегчение совместной работы, доступ к ресурсам и гибкость
- г) Замедление рабочих процессов

**33. Какой подход может быть эффективным при разрешении конфликта между сотрудниками?**

- а) Изоляция сторон и надежда на их саморегулирование
- б) Активное вмешательство, поиск компромисса и поддержка сторон
- в) Поддержание статус-кво и игнорирование конфликта
- г) Заключение виновных в комнате для обсуждения

**34. Какова роль эмпатии в построении успешных деловых отношений?**

- а) Эмпатия помогает понимать и учитывать чувства и потребности других
- б) Она не имеет значения
- в) Лучше избегать эмпатии в профессиональной среде
- г) Эмпатия замедляет принятие решений

**35. Как следует реагировать на критику в рабочей среде?**

- а) Проявлять агрессию и обвинять критиков
- б) Принимать критику конструктивно и стремиться к улучшению
- в) Игнорировать критику и продолжать как обычно
- г) Запоминать и мстить за критику

**36. Как следует вести себя в случае недопонимания в процессе переговоров?**

- а) Прекращать переговоры и уходить
- б) Задавать провокационные вопросы
- в) Задавать уточняющие вопросы и стремиться к ясности
- г) Проигнорировать недопонимание и продолжить переговоры

**37. Какие навыки эффективной коммуникации важны для лидера?**

- а) Игнорирование мнения команды
- б) Умение высказываться односторонне и без слушания
- в) Способность слушать, задавать вопросы и ясно выражать свои мысли
- г) Отсутствие внимания к обратной связи

**38. Какие факторы следует учитывать при выборе технологических средств для коммуникации в команде?**

- а) Соответствие задачам, удобство использования и безопасность

- б) Уделять внимание только цене
- в) Игнорировать потребности команды
- г) Игнорировать возможность совместной работы

**39. Какой из нижеперечисленных методов разрешения конфликта предпочтителен при поиске взаимовыгодного решения?**

- а) Изоляция сторон
- б) Силовое решение в пользу одной из сторон
- в) Игнорирование конфликта
- г) Поиск компромисса и сотрудничество

**40. Как следует вести себя в ситуации, когда вы сталкиваетесь с недовольством клиента?**

- а) Игнорировать недовольство клиента
- б) Проявлять агрессию и недовольство в ответ
- в) Слушать клиента, проявлять понимание, искать решения и предлагать компенсацию, если необходимо
- г) Отказаться от ответственности

## Вариант №2

**1. Какие преимущества может предоставить эффективная корпоративная этика для организации?**

- а) Потеря клиентов и снижение прибыли
- б) Укрепление репутации и повышение доверия
- в) Противостояние конкурентам
- г) Изоляция от внешнего влияния

**2. Какие из нижеперечисленных аспектов могут быть связаны с этикой деловых отношений на уровне сотрудников?**

- а) Противостояние корпоративным ценностям
- б) Взаимоуважение и сотрудничество
- в) Игнорирование обязанностей
- г) Изоляция от коллектива

**3. Какие из перечисленных принципов этики деятельности руководителя могут способствовать формированию позитивного организационного климата?**

- а) Противостояние сотрудникам
- б) Открытость в общении и поддержка инициатив
- в) Игнорирование проблем в коллективе
- г) Изоляция от команды

**4. Какие из принципов этики деловых отношений могут способствовать привлечению и удержанию квалифицированных сотрудников?**

- а) Противостояние конкурентам
- б) Предоставление справедливых условий труда и вознаграждения
- в) Игнорирование социальных аспектов
- г) Изоляция от кадрового рынка

**5. Какие из нижеперечисленных элементов могут быть включены в этику деловых отношений на уровне клиентов?**

- а) Противостояние клиентам
- б) Соблюдение обязательств и высокий уровень обслуживания
- в) Игнорирование запросов клиентов
- г) Изоляция от обратной связи



**6. Какие из принципов этики деятельности руководителя могут способствовать развитию лояльности сотрудников?**

- а) Противостояние сотрудникам
- б) Поддержка профессионального роста и развития
- в) Игнорирование индивидуальных потребностей
- г) Изоляция от команды

**7. Какие из аспектов корпоративной этики могут быть включены в программы обучения сотрудников?**

- а) Противостояние обучению
- б) Обеспечение обучения по соответствующим правилам и стандартам
- в) Игнорирование обязанностей
- г) Изоляция от профессионального развития

**8. Какие из принципов этики деловых отношений могут быть важными для формирования долгосрочных партнерских отношений?**

- а) Противостояние партнерам
- б) Соблюдение обязательств и взаимное уважение
- в) Игнорирование интересов партнеров
- г) Изоляция от внешних отношений

**9. Какие из перечисленных элементов могут быть связаны с этикой деловых отношений на уровне поставщиков?**

- а) Противостояние поставщикам
- б) Соблюдение договоренностей и справедливые условия сотрудничества
- в) Игнорирование запросов поставщиков
- г) Изоляция от поставок

**10. Какие из аспектов корпоративной этики могут быть включены в систему мотивации сотрудников?**

- а) Противостояние мотивации
- б) Поощрение этического поведения и достижений
- в) Игнорирование интересов сотрудников
- г) Изоляция от системы мотивации

**11. Какие из перечисленных элементов могут быть важными для эффективной коммуникации в рамках корпоративной этики?**

- а) Противостояние в коммуникации
- б) Открытость и ясность сообщений
- в) Игнорирование обратной связи
- г) Изоляция от общения

**12. Какие из аспектов этики деловых отношений могут содействовать развитию корпоративной социальной ответственности?**

- а) Противостояние социальным программам
- б) Участие в общественных инициативах и поддержка социальных проектов
- в) Игнорирование обязательств по социальной ответственности
- г) Изоляция от общественных проблем

**13. Какие из принципов классификации общения могут быть связаны с формами невербального общения?**

- а) Противостояние
- б) Эмоциональная выразительность и использование жестов

- в) Избегание общения
- г) Изоляция от коммуникации

**14. Какие из принципов этики деятельности руководителя могут способствовать созданию сбалансированной рабочей среды?**

- а) Противостояние сотрудникам
- б) Разделение на профессионалов и аутсайдеров
- в) Поддержка взаимодействия и равноправие
- г) Изоляция от коллектива

**15. Какие из перечисленных элементов могут быть связаны с этикой деловых отношений на уровне конкуренции?**

- а) Противостояние конкурентам
- б) Соблюдение антимонопольных законов и честная конкуренция
- в) Игнорирование законов
- г) Изоляция от конкурентов

**16. Какие из принципов этики деловых отношений могут способствовать привлечению и удержанию талантливых сотрудников?**

- а) Противостояние талантам
- б) Предоставление возможностей для профессионального роста и развития
- в) Игнорирование потребностей сотрудников
- г) Изоляция от талантов

**17. Какие из аспектов корпоративной этики могут быть включены в программы обучения сотрудников?**

- а) Противостояние обучению
- б) Обеспечение обучения по соответствующим правилам и стандартам
- в) Игнорирование обязанностей
- г) Изоляция от профессионального развития

**18. Какие из принципов этики деловых отношений могут способствовать развитию эффективной системы управления персоналом?**

- а) Противостояние управлению
- б) Соблюдение принципов справедливости и уважения к сотрудникам
- в) Игнорирование интересов персонала
- г) Изоляция от управленческих решений

**19. Какие из перечисленных элементов могут быть важными для этики деловых отношений на уровне партнеров по бизнесу?**

- а) Противостояние бизнес-партнерам
- б) Соблюдение договоренностей и взаимное доверие
- в) Игнорирование запросов партнеров
- г) Изоляция от бизнес-сообщества

**20. Какие из аспектов корпоративной этики могут быть связаны с управлением конфликтами в организации?**

- а) Противостояние конфликтам
- б) Разжигание конфликтов между сотрудниками
- в) Игнорирование существующих конфликтов
- г) Изоляция от проблем

**21. В чем заключается основное предназначение делового общения?**

- а) Забавление

- б) Передача информации и достижение целей
- в) Развлечение
- г) Обмен случайными фактами

**22. Какая технология предоставляет возможность общаться в режиме реального времени через интернет?**

- а) Телефония
- б) Электронная почта
- в) Чат
- г) Письмо

**23. Что представляет собой конфликт в деловой среде?**

- а) Возможность для выражения эмоций
- б) Регулярные обсуждения
- в) Ситуация, когда цели сторон несовместимы или противоречивы
- г) Возможность для развития новых идей

**24. Какое из следующих утверждений является правильным в контексте построения успешных деловых отношений?**

- а) Избегать честности
- б) Игнорировать потребности партнера
- в) Устанавливать четкие и взаимовыгодные отношения
- г) Скрытность и недостаток коммуникации

**25. Что подразумевается под понятием «деловой этикет»?**

- а) Использование сложных терминов в разговоре
- б) Соблюдение правил вежливости и поведения в деловой среде
- в) Пренебрежение знанием бизнес-протокола
- г) Игнорирование коллег

**26. Какое из следующих утверждений соответствует этикету делового общения в электронной почте?**

- а) Использование заглавных букв в каждом слове для выделения
- б) Частое использование смайликов и эмодзи
- в) Соблюдение формального стиля, корректность и ясность выражения
- г) Игнорирование ответов на электронные письма

**27. Какой инструмент используется для эффективного планирования и управления временем?**

- а) Календарь
- б) Зеркало
- в) Магнитофон
- г) Часы

**28. Какая технология предоставляет возможность проводить онлайн-встречи с использованием видео и аудио связи?**

- а) Электронная почта
- б) Вебинары
- в) Чат
- г) Телефония

**29. Что является возможной причиной конфликта в команде?**

- а) Сильное лидерство
- б) Эффективная коммуникация
- в) Несогласие по целям или методам работы

г) Общие ценности

**30. Какой аспект важен при ведении успешных переговоров?**

- а) Не учитывать интересы другой стороны
- б) Разрабатывать стратегию и слушать собеседника
- в) Игнорировать потребности стороны-партнера
- г) Быть жестким и неуступчивым

**31. Что важно помнить при визите на деловое мероприятие?**

- а) Игнорировать других участников
- б) Соблюдать приличия, представляться и активно взаимодействовать
- в) Оставаться в тени и избегать общения
- г) Проигрывать другим важность

**32. Что является приемлемым в вопросах деловой этики при общении с коллегами?**

- а) Распространение слухов и сплетен
- б) Использование неприличных выражений
- в) Спокойное обсуждение этических вопросов
- г) Игнорирование этических аспектов

**33. Какой инструмент эффективно используется для совместной работы над документами в режиме реального времени?**

- а) Электронная почта
- б) Обычные бумажные документы
- в) Облачные сервисы для совместной работы
- г) Чат

**34. Какой из инструментов эффективно используется для организации виртуальных конференций с участием большого числа участников?**

- а) Электронная почта
- б) Вебинары
- в) Телефония
- г) Чат

**35. Как можно предотвратить конфликты в коллективе?**

- а) Стимулировать соревнование между сотрудниками
- б) Поддерживать открытую коммуникацию и разрешать разногласия
- в) Сокращать команду до минимального размера
- г) Игнорировать несогласия

**36. Какие основные принципы важны при построении успешных деловых отношений с клиентами?**

- а) Игнорирование потребностей клиента
- б) Соблюдение прозрачности и честности, удовлетворение потребностей клиента
- в) Работа только в своих интересах
- г) Отсутствие внимания к обратной связи клиента

**37. Как следует вести себя в официальных деловых обстановках?**

- а) Проявлять неприязнь к коллегам
- б) Соблюдать формальность, уважение и профессионализм
- в) Избегать контактов с окружающими
- г) Пренебрегать правилами этикета

**38. Какой аспект важен при общении с представителями других культур в рамках деловых**

**отношений?**

- а) Пренебрегать культурными различиями
- б) Использовать стереотипы
- в) Уважать и соблюдать особенности культуры, избегать предвзятости
- г) Игнорировать традиции

**39.Какой инструмент помогает эффективно организовать и контролировать задачи в рамках проекта?**

- а) Чат
- б) Электронная почта
- в) Телефония
- г) Программы для управления проектами (например, Trello, Jira)

**40.Какой из следующих инструментов эффективен для обмена мгновенными сообщениями и файлами в офисной среде?**

- а) Электронная почта
- б) Чат
- в) Вебинары
- г) Телефония

### Вариант №3

**1.Какие из перечисленных элементов могут быть связаны с этикой деловых отношений на уровне инноваций и изменений?**

- а) Противостояние инновациям
- б) Поддержка креативности и открытость к переменам
- в) Игнорирование новых идей
- г) Изоляция от инновационных процессов

**2.Какие из принципов этики деятельности руководителя могут способствовать формированию высокой мотивации сотрудников?**

- а) Противостояние мотивации
- б) Поощрение достижений и создание стимулов
- в) Игнорирование индивидуальных потребностей
- г) Изоляция от коллектива

**3.Какие из аспектов корпоративной этики могут быть связаны с развитием профессиональной ответственности сотрудников?**

- а) Противостояние профессиональной ответственности
- б) Поддержка обучения и развитие профессиональных навыков
- в) Игнорирование обязанностей
- г) Изоляция от профессионального роста

**4.Какие из принципов этики деловых отношений могут быть связаны с устойчивым развитием организации?**

- а) Противостояние устойчивому развитию
- б) Соблюдение принципов экологической ответственности и социальной устойчивости
- в) Игнорирование вопросов устойчивости
- г) Изоляция от экологических и социальных инициатив

**5.Какие из перечисленных элементов могут быть важными для этики деловых отношений на уровне корпоративной безопасности?**

- а) Противостояние безопасности
- б) Соблюдение стандартов безопасности и забота о благополучии сотрудников

- в) Игнорирование правил охраны труда
- г) Изоляция от вопросов безопасности

**6. Какие из принципов этики деловых отношений могут быть важными для успешного внедрения и управления проектами в организации?**

- а) Противостояние проектам
- б) Поддержка коллективной работы и соблюдение проектных стандартов
- в) Игнорирование проектных задач
- г) Изоляция от проектных команд

**7. Какие из перечисленных элементов могут быть связаны с этикой деловых отношений на уровне кадровой политики?**

- а) Соблюдение принципов честности и равноправия в отношении персонала
- б) Противостояние кадровой политике
- в) Игнорирование потребностей сотрудников
- г) Изоляция от кадровых вопросов

**8. Какие из принципов этики деятельности руководителя могут способствовать формированию высокой корпоративной культуры?**

- а) Противостояние корпоративной культуре
- б) Игнорирование культурных особенностей сотрудников
- в) Поддержка ценностей и создание позитивного окружения
- г) Изоляция от корпоративных мероприятий

**9. Какие из аспектов корпоративной этики могут быть связаны с эффективным управлением репутацией организации?**

- а) Противостояние репутации
- б) Соблюдение этических стандартов и создание положительного образа
- в) Игнорирование обратной связи
- г) Изоляция от общественного мнения

**10. Какие из перечисленных элементов могут быть важными для этики деловых отношений на уровне информационной безопасности?**

- а) Противостояние информационной безопасности
- б) Соблюдение правил и политики безопасности информации
- в) Игнорирование угроз безопасности
- г) Изоляция от информационных технологий

**11. Какие из аспектов корпоративной этики могут быть связаны с развитием толерантности и разнообразия в организации?**

- а) Противостояние толерантности
- б) Поддержка инклюзивности и уважение к разнообразию
- в) Игнорирование индивидуальных особенностей сотрудников
- г) Изоляция от культурных различий

**12. Какие из принципов этики деловых отношений могут быть связаны с устойчивым развитием бренда организации?**

- а) Противостояние бренду
- б) Соблюдение принципов брендинга и укрепление позитивного восприятия
- в) Игнорирование рекламных кампаний
- г) Изоляция от обратной связи о бренде

**13. Какие из перечисленных элементов могут быть связаны с этикой деловых отношений на уровне заботы о окружающей среде?**

- а) Противостояние экологии
- б) Соблюдение экологических стандартов и устойчивые практики
- в) Игнорирование вопросов окружающей среды
- г) Изоляция от экологических инициатив

**14. Какие из принципов этики деловых отношений могут способствовать созданию позитивного взаимодействия с обществом?**

- а) Противостояние обществу
- б) Изоляция от общественных обязательств
- в) Игнорирование социальных проблем
- г) Участие в общественных инициативах и социальная ответственность

**15. Какие из перечисленных элементов могут быть важными для этики деловых отношений на уровне обеспечения качества продукции или услуг?**

- а) Противостояние качеству
- б) Соблюдение стандартов качества и удовлетворение потребностей клиентов
- в) Игнорирование требований качества
- г) Изоляция от систем контроля качества

**16. Какие из принципов этики деловых отношений могут быть связаны с управлением рисками в организации?**

- а) Противостояние рискам
- б) Соблюдение принципов риск-менеджмента и минимизация потенциальных угроз
- в) Игнорирование возможных рисков
- г) Изоляция от управления рисками

**17. Какие из перечисленных элементов могут быть связаны с этикой деловых отношений на уровне обеспечения конфиденциальности данных?**

- а) Соблюдение принципов конфиденциальности и защита данных
- б) Противостояние конфиденциальности
- в) Игнорирование угроз конфиденциальности
- г) Изоляция от информационных технологий

**18. Какие из принципов этики деловых отношений могут быть связаны с развитием эффективной системы обратной связи в организации?**

- а) Противостояние обратной связи
- б) Изоляция от коммуникации
- в) Игнорирование обратной связи
- г) Поддержка открытости и учет мнения сотрудников

**19. Какие из перечисленных элементов могут быть важными для этики деловых отношений на уровне обеспечения равенства возможностей в организации?**

- а) Противостояние равенству
- б) Соблюдение принципов равноправия и создание условий для развития всех сотрудников
- в) Игнорирование потребностей разных групп сотрудников
- г) Изоляция от равноправия

**20. Какие из принципов этики деловых отношений могут способствовать формированию эффективной системы управления изменениями в организации?**

- а) Противостояние изменениям
- б) Игнорирование потребностей в изменениях
- в) Поддержка адаптации и готовность к переменам
- г) Изоляция от процессов управления изменениями

**21. Как следует вести себя в ситуации, когда в рабочей группе возникло недопонимание?**

- а) Игнорировать недопонимание
- б) Перенести ответственность за недопонимание на других
- в) Выразить недовольство и уйти
- г) Разъяснить свою позицию, выслушать мнение других и искать взаимопонимание

**22. Каким образом можно поддерживать эффективные коммуникации в команде?**

- а) Игнорирование обратной связи
- б) Активное участие в обсуждении и поддержание открытости в общении
- в) Уход от ответственности за коммуникации
- г) Принуждение к выполнению указаний без обсуждения

**23. Каким образом эффективное деловое общение способствует достижению целей организации?**

- а) Увеличение конфликтов и напряженности
- б) Игнорирование обратной связи
- в) Ясное и эффективное общение помогает снизить риски, улучшить взаимопонимание и достичь поставленных целей
- г) Пренебрежение коммуникациями в организации

**24. Какие из перечисленных технологий способствуют повышению эффективности работы команды?**

- а) Исключительно электронная почта
- б) Отсутствие технологий в работе команды
- в) Использование современных инструментов для совместной работы и обмена информацией
- г) Игнорирование цифровых средств общения

**25. Какие из перечисленных подходов являются эффективными в разрешении конфликтов?**

- а) Игнорирование конфликта и избегание
- б) Применение силы и угрозы
- в) компромисс Агрессивное поведение и игнорирование мнения других
- г) Поиск конструктивных решений, сотрудничество и

**26. Какие факторы могут влиять на успешное сотрудничество в команде?**

- а) Недоверие и отсутствие коммуникации
- б) Открытость, взаимное доверие и эффективная коммуникация
- в) Игнорирование коллег и их мнений
- г) Скрытая конкуренция и агрессивное поведение

**27. Как следует вести себя в ситуации, когда вы вынуждены отказать коллеге?**

- а) Выразить недовольство и отказывать без обоснования
- б) Игнорировать запрос и не отвечать
- в) Четко и ясно объяснить причины отказа и предложить альтернативные варианты
- г) Принимать решение без обсуждения с коллегами

**28. Каким образом этичное поведение может повлиять на репутацию профессионала?**

- а) Ухудшение репутации
- б) Недооценка важности этического поведения в профессиональной сфере
- в) Игнорирование репутации
- г) Укрепление профессиональной репутации

**29. Какие факторы влияют на эффективность коммуникации в организации?**

- а) Недостаточная обратная связь и отсутствие коммуникаций
- б) Открытость, ясность и регулярная обратная связь



- в) Игнорирование мнения коллег и подчиненных
- г) Неудовлетворенность и конфликты

**30. Какие преимущества предоставляет использование современных технологий в командной работе?**

- а) Увеличение доступности к информации, улучшение совместной работы и повышение эффективности
- б) Ограничение доступа к информации и снижение эффективности
- в) Отказ от технологий и возвращение к традиционным методам
- г) Игнорирование цифровых инструментов

**31. Какие признаки могут свидетельствовать о наличии скрытого конфликта в коллективе?**

- а) Открытые обсуждения и поиск решений
- б) Отсутствие конфликтов в коллективе
- в) Недовольство, негативные эмоции, ухудшение взаимоотношений
- г) Игнорирование проблем и отсутствие эмоциональной напряженности

**32. Каким образом публичные выступления и презентации могут влиять на профессиональную репутацию?**

- а) Игнорирование публичных выступлений
- б) Ухудшение репутации
- в) Улучшение профессиональной репутации
- г) Избегание публичных выступлений

**33. Как следует вести себя в ситуации, когда вы сталкиваетесь с недоброжелательностью со стороны коллег?**

- а) Проявлять профессионализм, не участвовать в конфликтах и стремиться к диалогу
- б) Игнорировать коллегу
- в) Проявлять агрессию в ответ
- г) Рассказывать о недоброжелательности другим коллегам

**34. Как следует вести себя в ситуации, когда вы сталкиваетесь с недовольством клиента?**

- а) Игнорировать недовольство клиента
- б) Слушать клиента, проявлять понимание, искать решения и предлагать компенсацию, если необходимо
- в) Проявлять агрессию и недовольство в ответ
- г) Отказаться от ответственности

**35. Какие из перечисленных навыков важны для эффективного управления командой?**

- а) Умение мотивировать, делегировать задачи, обеспечивать обратную связь
- б) Избегание общения с командой
- в) Игнорирование потребностей сотрудников
- г) Скрытие информации от команды

**36. Какие технологии способствуют улучшению коммуникации в виртуальных командах?**

- а) Видеоконференции, облачные инструменты для совместной работы, чаты и форумы
- б) Только электронная почта
- в) Отсутствие технологий в виртуальных командах
- г) Игнорирование средств виртуальной коммуникации

**37. Какие методы разрешения конфликтов предпочтительны в профессиональной среде?**

- а) Избегание и подавление конфликтов
- б) Конструктивное разрешение, сотрудничество, поиск компромисса
- в) Агрессивность и игнорирование мнения других

г) Пренебрежение проблемами

**38. Как важно поддерживать профессиональный имидж в социальных сетях?**

- а) Распространять ложную информацию
- б) Публиковать личные конфиденциальные данные
- в) Осмысленно и профессионально представлять себя
- г) Игнорировать присутствие в социальных сетях

**39. Как следует вести себя в ситуации, когда вы сталкиваетесь с разногласиями в команде?**

- а) Игнорировать разногласия
- б) Проявлять терпимость, искать конструктивные решения и поддерживать диалог
- в) Принуждать к единомыслию
- г) Принимать однозначное решение без обсуждения

**40. Каким образом следует вести себя в ситуации, когда вы сталкиваетесь с критикой от коллег?**

- а) Проявлять агрессию в ответ
- б) Игнорировать критику
- в) Проявлять профессионализм, слушать критику, извлекать уроки и работать над улучшением
- г) Обсуждать критику с другими коллегами

**Вариант №4**

**1. Какие из перечисленных элементов могут быть связаны с этикой деловых отношений на уровне развития корпоративной ответственности перед сотрудниками?**

- а) Противостояние корпоративной ответственности
- б) Игнорирование потребностей сотрудников
- в) Соблюдение обязательств перед сотрудниками и создание благоприятных условий труда
- г) Изоляция от социальных инициатив

**2. Какие из принципов этики деловых отношений могут быть связаны с управлением интеллектуальной собственностью в организации?**

- а) Противостояние интеллектуальной собственности
- б) Игнорирование правил использования интеллектуальных ресурсов
- в) Соблюдение законов об интеллектуальной собственности и защита прав на инновации
- г) Изоляция от инновационных процессов

**3. Какие из перечисленных элементов могут быть важными для этики деловых отношений на уровне вовлечения сотрудников в процессы принятия решений?**

- а) Противостояние вовлечению сотрудников
- б) Изоляция от принятия коллективных решений
- в) Игнорирование мнения сотрудников
- г) Поддержка участия и принятия решений совместно с персоналом

**4. Какие из принципов этики деловых отношений могут быть связаны с развитием эффективной системы внутреннего контроля в организации?**

- а) Соблюдение принципов внутреннего контроля и предотвращение финансовых рисков
- б) Противостояние внутреннему контролю
- в) Игнорирование вопросов контроля
- г) Изоляция от внутренних аудитов

**5. Какие из перечисленных элементов могут быть связаны с этикой деловых отношений на уровне развития профессиональной этики сотрудников?**

- а) Противостояние профессиональной этике

- б) Игнорирование правил профессиональной этики
- в) Поддержка обучения и развитие профессиональных навыков
- г) Изоляция от профессиональных стандартов

**6.Какие из принципов этики деловых отношений могут быть связаны с управлением общественными отношениями и связями в организации?**

- а) Соблюдение принципов взаимодействия с общественностью и укрепление имиджа компании
- б) Противостояние общественным отношениям
- в) Игнорирование обратной связи из общества
- г) Изоляция от внешних связей

**7.Какие из перечисленных элементов могут быть важными для этики деловых отношений на уровне развития эффективных стратегий управления организацией?**

- а) Противостояние стратегиям управления
- б) Изоляция от стратегических инициатив
- в) Игнорирование стратегического планирования
- г) Соблюдение принципов разработки стратегий и адаптация к изменениям

**8.Какие из принципов этики деловых отношений могут способствовать развитию эффективной системы управления конфликтами в организации?**

- а) Противостояние конфликтам
- б) Игнорирование существующих конфликтов
- в) Поддержка конструктивного разрешения конфликтов и участие в процессе медиации
- г) Изоляция от проблем конфликтов

**9.Какие из перечисленных элементов могут быть связаны с этикой деловых отношений на уровне развития системы обучения и развития сотрудников?**

- а) Противостояние системе обучения
- б) Игнорирование обязательств по обучению
- в) Соблюдение принципов обучения и развитие компетенций персонала
- г) Изоляция от образовательных программ

**10.Какие из принципов этики деловых отношений могут быть связаны с развитием эффективных систем мотивации сотрудников?**

- а) Поддержка поощрения и создание стимулов для достижений
- б) Противостояние системе мотивации
- в) Игнорирование потребностей сотрудников в мотивации
- г) Изоляция от систем мотивации

**11.Какие из перечисленных элементов могут быть связаны с этикой деловых отношений на уровне развития эффективной системы оценки персонала?**

- а) Соблюдение принципов справедливости и объективности при оценке работы сотрудников
- б) Противостояние системе оценки персонала
- в) Игнорирование индивидуальных достижений сотрудников
- г) Изоляция от оценочных процессов

**12.Какие из принципов этики деловых отношений могут быть связаны с участием организации в общественных и социальных проектах?**

- а) Противостояние общественным проектам
- б) Изоляция от общественных проектов
- в) Игнорирование социальных потребностей
- г) Соблюдение принципов социальной ответственности и участие в общественных инициативах

**13.Какие из перечисленных элементов могут быть важными для этики деловых отношений на**

**уровне развития системы поддержки сотрудников в условиях стресса?**

- а) Соблюдение принципов заботы о благополучии сотрудников и предоставление услуг по управлению стрессом
- б) Противостояние системе поддержки
- в) Игнорирование стрессовых ситуаций
- г) Изоляция от программ поддержки

**14.Какие из принципов этики деловых отношений могут быть связаны с управлением изменениями в организационной культуре?**

- а) Противостояние изменениям в культуре
- б) Соблюдение принципов адаптации и формирование позитивного культурного окружения
- в) Игнорирование культурных изменений
- г) Изоляция от культурных преобразований

**15.Какие из перечисленных элементов могут быть связаны с этикой деловых отношений на уровне участия в индустриальных и профессиональных ассоциациях?**

- а) Соблюдение принципов участия и поддержка профессиональных организаций
- б) Противостояние ассоциациям
- в) Игнорирование преимуществ ассоциаций
- г) Изоляция от индустриальных связей

**16.Какие из принципов этики деловых отношений могут быть связаны с развитием системы управления знаниями в организации?**

- а) Противостояние управлению знаниями
- б) Игнорирование важности знаний
- в) Соблюдение принципов создания и распределения знаний в организации
- г) Изоляция от систем управления знаний

**17.Какие из перечисленных элементов могут быть важными для этики деловых отношений на уровне управления разнообразием и включенностью в организации?**

- а) Противостояние разнообразию и включенности
- б) Соблюдение принципов поддержки разнообразия и создание инклюзивной среды
- в) Игнорирование потребностей различных групп сотрудников
- г) Изоляция от вопросов разнообразия

**18.Какие из принципов этики деловых отношений могут быть связаны с участием в процессах сертификации и стандартизации продукции или услуг организации?**

- а) Противостояние сертификации
- б) Игнорирование потребности в сертификации
- в) Соблюдение стандартов качества и участие в процессах сертификации
- г) Изоляция от стандартов и сертификаций

**19. Какие из перечисленных элементов могут быть связаны с этикой деловых отношений на уровне развития эффективных систем обратной связи с клиентами?**

- а) Противостояние обратной связи
- б) Соблюдение принципов обратной связи и учет мнения клиентов
- в) Игнорирование потребностей клиентов в обратной связи
- г) Изоляция от взаимодействия с клиентами

**20.Какие из принципов этики деловых отношений могут способствовать созданию положительного образа компании в средствах массовой информации?**

- а) Противостояние репутации компании
- б) Соблюдение принципов позитивного восприятия и формирование благоприятного имиджа в СМИ
- в) Игнорирование общественного мнения

г) Изоляция от внешних коммуникаций

**21. Как следует вести себя в ситуации, когда вы не согласны с мнением коллеги?**

- а) Выразить недовольство и критиковать публично
- б) Спокойно высказывать свое мнение, уважая точку зрения других
- в) Игнорировать мнение коллег и продолжать свой путь
- г) Принимать мнение коллег без обсуждения

**22. Как важно поддерживать профессиональные связи с коллегами и партнерами?**

- а) Пренебрегать связями, считая их несущественными
- б) Только во время необходимости
- в) Регулярно поддерживать контакты и развивать отношения
- г) Скрыто конкурировать с коллегами

**23. Какой инструмент эффективно используется для планирования и контроля задач в команде?**

- а) Телефония
- б) Электронная почта
- в) Программы для управления проектами (например, Trello, Jira)
- г) Чат

**24. Какая из следующих технологий эффективна для проведения онлайн-обучения и обмена знаниями в команде?**

- а) Вебинары
- б) Чат
- в) Телефония
- г) Электронная почта

**25. Какие из нижеперечисленных признаков могут свидетельствовать о наличии конфликта в коллективе?**

- а) Недовольство, напряженность и отсутствие сотрудничества
- б) Обсуждение и разрешение разногласий
- в) Стремление к сотрудничеству и обмену идеями
- г) Общие цели и эффективная коммуникация

**26. Какой подход к обратной связи с коллегами может быть наиболее продуктивным?**

- а) Игнорирование обратной связи
- б) Принятие обратной связи, самоконтроль и поиск улучшений
- в) Активное противостояние и критика
- г) Игнорирование мнения коллег

**27. Как следует вести себя в ситуации, когда вы опоздали на деловую встречу?**

- а) Проигнорировать опоздание
- б) Прийти и извиниться за задержку
- в) Не предоставлять объяснения и не извиняться
- г) Перенести встречу без уведомления

**28. Как следует вести себя в ситуации, когда вы не согласны с решением руководства?**

- а) Выразить недовольство публично
- б) Прятать свое мнение
- в) Высказать свое мнение конструктивно, в подходящий момент и месте
- г) Игнорировать решение

**29. Какие навыки эффективного общения важны для успешного руководителя?**

- а) Избегание общения и сокрытие информации

- б) Проявление агрессии и доминирование
- в) Умение слушать, ясно выражать свои мысли и вдохновлять команду
- г) Игнорирование мнения команды

**30. Какие из перечисленных инструментов эффективно используются для проведения онлайн-консультаций и обмена опытом?**

- а) Электронная почта
- б) Чат
- в) Телефония
- г) Вебинары

**31. Какие из перечисленных стратегий могут привести к эскалации конфликта?**

- а) Избегание и поиск компромисса
- б) Агрессивность и игнорирование
- в) Сотрудничество и смирение
- г) Адаптация и понимание

**32. Как важно поддерживать профессиональный имидж в социальных сетях?**

- а) Размещать конфиденциальную информацию
- б) Использовать социальные сети только для личных целей
- в) Осмысленно и профессионально представлять себя
- г) Игнорировать свой профиль в социальных сетях

**33. Как следует вести себя в ситуации, когда вы не согласны с решением руководства?**

- а) Прятать свое мнение
- б) Выразить недовольство публично
- в) Высказать свое мнение конструктивно, в подходящий момент и месте
- г) Игнорировать решение

**34. Как следует вести себя в ситуации, когда встреча с партнером задерживается?**

- а) Проигнорировать задержку
- б) Спокойно извиниться и уведомить партнера о задержке
- в) Перенести встречу без предупреждения
- г) Прийти на встречу без извинений

**35. Какой инструмент эффективен для мониторинга и анализа продуктивности команды?**

- а) Системы управления задачами и проектами
- б) Электронная почта
- в) Игнорирование результатов
- г) Общение без обратной связи

**36. Какой вид коммуникации предпочтителен для оперативного решения проблем в команде?**

- а) Электронная почта
- б) Чат
- в) Телефония
- г) Встречи и обсуждения в режиме реального времени

**37. Каким образом эмоциональный интеллект может помочь в разрешении конфликтов?**

- а) Усиление напряженности и эмоциональные взрывы
- б) Развитие способности понимать и управлять своими и чужими эмоциями
- в) Игнорирование эмоциональных аспектов конфликта
- г) Пренебрежение эмоциями

**38. Как важно относиться к конфиденциальной информации в рабочей среде?**

- а) Распространять конфиденциальную информацию
- б) Относиться к ней с небрежностью
- в) Соблюдать конфиденциальность и ответственно обращаться с информацией
- г) Игнорировать вопросы о конфиденциальности

**39. Как следует вести себя в ситуации, когда вы сталкиваетесь с неприязненностью со стороны коллеги?**

- а) Проявлять агрессию в ответ
- б) Игнорировать коллегу
- в) Проявлять профессионализм, не участвовать в конфликтах и стремиться к диалогу
- г) Рассказывать о неприязни другим коллегам

**40. Как важно поддерживать профессиональный этикет в сетевых коммуникациях?**

- а) Соблюдать этикет, избегать негативных комментариев и поддерживать уважительное общение
- б) Быть неформальным и непрофессиональным
- в) Использовать грубые выражения и агрессивные комментарии
- г) Игнорировать коммуникацию в сети

**Критерии оценивания зачета:**

Количество вопросов	Оценка
31-40	зачтено
21-30	
11-20	
0-10	не зачтено

**Зачтено** - выставляется обучающемуся, ответившему правильно на 11 вопросов.

**Не зачтено** - выставляется обучающемуся, который ответил 10 и менее вопроса.

**Ключи к тесту**

№ п/п	Вариант № 1	Вариант № 2	Вариант №3	Вариант №4
1	б	б	б	в
2	б	б	б	в
3	б	б	б	г
4	б	б	б	а
5	А	б	б	в
6	б	б	б	а
7	в	б	а	г
8	г	б	в	в
9	г	б	б	в
10	в	б	б	а
11	б	б	б	а
12	б	б	б	г
13	б	б	б	а
14	б	в	г	б

15	б	б	б	а
16	б	б	б	в
17	б	б	а	б
18	в	б	г	в
19	б	б	б	б
20	б	а	в	в
21	б	б	б	б
22	б	б	б	б
23	б	б	б	б
24	б	б	б	б
25	б	а	а	а
26	б	б	б	б
27	б	в	в	в
28	б	г	г	г
29	б	г	г	г
30	б	в	в	в
31	б	б	б	б
32	б	б	б	б
33	б	б	б	б
34	в	б	б	б
35	б	б	б	б
36	б	б	б	б
37	б	б	б	б
38	б	в	в	в
39	б	б	б	б
40	а	б	б	б