Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Минцаев Магомед Шавалович
Должность: Ректор
Дата подписания: 07.02.2025 13:58:08
Уникальный программный ключ:
236bcc35c296f119d6aafdc22836b21db52dbc07971a86865a5825f9fa4304cc

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» 06 2024 г., протокол № 6

Председатель ПЦК
_____ Д.С. Тураева

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Основы деловой культуры

Специальность

38.01.02 Продавец, контролер-кассир

Квалификация

Продавец продовольственных товаров - продавец непродовольственных товаров - контролер-кассир

Составитель _____ М.А. Дамаева

Грозный – 2024 г.

ПАСПОРТ

ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОП.01 «Основы деловой культуры»

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства	
1.	Общие требования культуры поведения для работников торговли. Эстетическая и этическая культура.	ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 1.1 - ПК 1.4, ПК 2.1 - 2.5, ПК 3.1 - 3.4	Зачет	1-я текущая аттестация
2.	Деловой этикет и его принципы. Деловая беседа и переписка. Имидж делового человека в сфере обслуживания.			
3.	Психологические основы делового общения.			2-я текущая аттестация
4.	Конфликты и их разрешение.			

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средствав фонде
1.	*1-я и 2-я текущая аттестация*	Средства контроля усвоения учебного материала в виде тестирования обучающихся	Комплект тестов по вариантам к аттестациям
2.	*Зачет*	Итоговая форма оценки знаний	Комплект тестов по вариантам к зачету

Образец билета к 1-ой текущей аттестации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
Грозненский государственный нефтяной технический университет
им. акад. М.Д.Миллионщикова
Факультет среднего профессионального образования
Тест
по ОП.01 «Основы деловой культуры»

I-аттестация
Вариант №___

ФИО_____группа_____Дата_____

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ										

Вариант №1

1. Какие основные принципы общения с покупателями должны соблюдать работники торговли?
а) уважение и вежливость;
б) доброжелательность, терпимость и приветственное отношение;
в) профессионализм, вежливость и внимательность к каждому покупателю;
г) вежливость и корректность.

2. **Что включает в себя культура внешнего вида работника торговли?**
а) чистая и опрятная униформа, соответствующая стандартам компании;
б) опрятная одежда и соблюдение личной гигиены;
в) аккуратная прическа и чистая одежда;
г) опрятный внешний вид, соответствие корпоративному стилю, соблюдение норм гигиены .

3. **Каковы правила поведения работника торговли в конфликтных ситуациях?**
а) оставаться спокойным и стараться разрешить ситуацию во избежание развития отрицательных отношений;
б) соблюдать вежливость и корректность при общении с клиентом;
в) не вступать в конфликт и передавать решение проблемы старшему менеджеру;
г) проявлять терпение и спокойствие, уважительно относиться к клиенту и предлагать решения для разрешения конфликта.

4. Каким должно быть первое впечатление покупателя о работнике торговли?
а) вежливым и доброжелательным;
б) вежливым, доброжелательным, профессиональным и открытым для общения;
в) уважительным и профессиональным;
г) приятным и располагающим к общению.

5. **Каковы основные требования к речевому этикету работника торговли?**
а) умение слушать и говорить по существу;
б) вежливость и корректность в разговоре;
в) уважительное отношение к клиенту, краткость и четкость в выражениях;
г) вежливость, уважение, грамотная речь, четкость выражений, а также внимание к запросам клиента.

6. Что подразумевает под собой правильное использование невербальных коммуникаций в торговле?

а) использовать жесты и мимику для поддержки слов;
б) улыбаться и кивать в ответ на задающиеся вопросы;
в) проявлять уверенность через открытую позу и зрительный контакт, демонстрируя заинтересованность в клиенте;
г) избегать жестов и мимики, чтобы не отвлекать клиента от покупок.

7. Как работники торговли должны реагировать на жалобы клиентов?

а) внимательно слушать, но продолжать работу;
б) слушать клиента, но не брать на себя ответственность;
в) внимательно выслушать, проявить понимание, извиниться и предложить решение проблемы;
г) объяснить и доказать клиенту, что он не прав.

8. Какие качества должен развивать работник торговли для успешного общения с клиентами?

а) эмпатию и активное слушание, вежливость и профессиональное отношение к клиентам;
б) умение быстро и активно реагировать на запросы;
в) вежливость и корректность в общении;
г) быстрое обслуживание и запоминание имен клиентов для дальнейшего общения.

9. Каковы основные правила поддержания чистоты и порядка на рабочем месте?

а) убирать мусор и следить за порядком в помещениях;
б) поддерживать чистоту, следить за порядком на витринах и полках и проверять наличие необходимых материалов;
в) периодически протирать столы и полки, а также составить график генеральных уборок в организации;
г) регулярно проверять наличие необходимого материала для поддержания чистоты.

10. Какой стиль общения следует использовать при продаже товаров?

а) непринужденный, дружеский и открытый для общения;
б) нейтральный и сдержанный;
в) официальный для построения серьезных деловых отношений;
г) доброжелательный, открытый и способствующий установлению доверительных отношений.

Вариант №2

1. Какой принцип делового этикета является основой успешного общения?

а) всегда быть кратким и конкретным, не перебивать собеседника и не вдаваться в личные темы;
б) проявлять интерес к деловым вопросам собеседника, поддерживая конструктивный тон;
в) соблюдать вежливость и корректность при общении с партнерами;
г) поддерживать уважительное и доброжелательное общение, избегая агрессии и не прерывая его и обеспечивая конструктивный диалог.

2. Какое поведение соответствует принципам делового этикета в конфликтной ситуации?

а) спокойно отвечать на вопросы, стараясь не углубляться в конфликт, поддерживая уважительную атмосферу общения;
б) сдержанно реагировать на претензии и придерживаться нейтрального тона;
в) проявлять терпение и понимание к другой стороне, анализировать ситуацию и предлагать решения на разрешение конфликта;
г) игнорировать негативные комментарии, фокусируясь на деловых задачах для эффективной работы.

3. Какие основные элементы этикета следует соблюдать в деловом общении?
а) краткость и уважение, не отвлекаться на незначительные темы, поддерживать конструктивный диалог;
б) соблюдение вежливости, корректности, тактичности и умение слушать, не перебивая собеседника, учитывая общепринятые нормы делового этикета;
в) вежливость и корректность в каждом обращении, умение слушать и грамотно отвечать на все вопросы;
г) сдержанность и тактичность, чтобы не создавать лишнего напряжения.

4. Что включает в себя деловой этикет в сфере обслуживания?
а) вежливое и доброжелательное отношение к клиентам, предоставление помощи для поддержания высокого уровня обслуживания;
б) вежливость при взаимодействии с клиентами и партнерами, готовность ответить на интересующие вопросы;
в) оказание своевременной помощи клиентам и проявление тактичности;
г) вежливое обращение при взаимодействии с клиентами и профессиональная компетентность, проявление тактичности.

5. Каким должно быть общение по телефону в деловой среде?
а) вежливым и кратким, чтобы не занимать много времени у клиентов, партнеров, но передавать важную информацию;
б) дружелюбным и ясным, без лишних подробностей придерживаясь лаконичности и дружелюбия.
в) официальным и корректным, с соблюдением дистанции, чтобы диалог был ясным и не нарушал деловых отношений;
г) официальным, вежливым, уважительным к собеседнику, придерживаясь дружелюбия, четкости формулировок и соблюдением дистанции, чтобы диалог был конструктивным.

6. Какой стиль переписки предпочтителен в деловом общении?
а) краткий и четкий, без излишних эмоций с грамотным построением текста, соответствующим деловому стилю;
б) официальный и вежливый, с соблюдением норм делового обращения и стандартов языка;
в) дружелюбный и уважительный, но не слишком формальный, без лишних эмоциональных выражений;
г) корректный и четкий, с грамотным построением текста, соответствующим деловому стилю, для избежания недоразумений в общении.

7. Как следует обращаться с рабочими вопросами в корпоративной переписке?
а) быстро, с четким изложением вопроса и по существу, без деталей;
б) вежливо, с четким изложением вопроса, придерживаясь официального стиля, обращаясь на «вы»;
в) вежливо, официально и понятно, учитывая деловую задачу;
г) уважительно и кратко, с использованием формальных обращений.

8. Какое поведение соответствует принципам делового этикета в начале встречи?
а) приветствовать собеседника, начать разговор вопросом, создать комфортную атмосферу;
б) быстро представить свою компанию и начать разговор;
в) поприветствовать и начать с обсуждения деловых вопросов;
г) кратко поздороваться и перейти к теме разговора.

9. Что включает в себя деловая культура организации?
а) только правила, которым подчиняются сотрудники;
б) набор норм и ценностей, определяющих поведение и взаимодействие сотрудников внутри компании;
в) процессы, связанные с материальными затратами и финансовым учетом**;**
г) правила внутреннего распорядка, касающихся только рабочего времени.

10. Какой из этих факторов наиболее значим для формирования положительного имиджа компании?

а) чистота в офисе и отсутствие ошибок;
б) стремление к повышению эффективности работы сотрудников;
в) уважение к клиентам и партнерам, поддержка их интересов и прозрачность в коммуникациях;
г) наличие четких инструкций и регламентов.

Ключи к тесту

№ п/п	Вариант № 1	Вариант № 2
1	в	г
2	г	в
3	г	б
4	б	а
5	г	г
6	в	г
7	в	б
8	а	а
9	б	б
10	г	в

Образец билета ко 2-ой текущей аттестации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
Грозненский государственный нефтяной технический университет
им. акад. М.Д.Миллионщикова
Факультет среднего профессионального образования
Тест
по ОП.01 «Основы деловой культуры»

II-аттестация
Вариант №___

ФИО_____группа_____Дата_____

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ										

Вариант №1

1. Какие элементы делового общения считаются основополагающими?

а) экономия времени во взаимодействии с коллегами;
б) уважение, вежливость и грамотная речь, выражающие уважение к собеседнику и его времени;
в) открытие всех необходимых документах для собеседования;
г) использование сложной терминологии для демонстрации грамотности.

2. Какова роль обратной связи в деловой культуре?

а) помогает выявить недочеты в работе и устранить их;

б) способствует налаживанию коммуникации и повышению уровня доверия между сотрудниками и руководством;
в) упрощает процесс принятия решений в компании;
г) не имеет особого значения, так как все сотрудники должны выполнять свою работу.

3. Какое значение имеет соблюдение деловой этики в отношениях между коллегами?
а) деловая этика важна только для отношений с внешними партнерами;
б) соблюдение деловой этики помогает избежать конфликтов и улучшает командное взаимодействие;
в) этика не имеет значения, главное — это выполнение рабочих задач;
г) кроме соблюдения деловой этики, важна поддержка инициатив сотрудников.

4. Какое из следующих утверждений лучше всего описывает важность коммуникации в организации?
а) коммуникация — это процесс обмена информацией между сотрудниками;
б) эффективная коммуникация способствует более быстрому решению задач и повышению продуктивности команды;
в) важно лишь передавать информацию, остальное не является значительным;
г) коммуникация может улучшить настроения сотрудников в некоторых ситуациях.

5. Каковы основные аспекты успешного делового общения?
а) вежливость и уважение — важные аспекты делового общения;
б) четкое и лаконичное изложение мысли — главное в деловом общении;
в) умение выслушивать собеседника и грамотно представлять свои идеи способствуют налаживанию продуктивного диалога и бизнес-отношений;
г) использование специальных терминов помогает подчеркивать профессионализм.

6. Какое значение имеет обратная связь в процессе делового общения?
а) предоставляет возможность получить оценку и понять, как воспринимается информация;
б) позволяет участникам оценить эффективность коммуникации, исправить действия на основе полученной информации;
в) помогает участникам общения понять, насколько их идеи и предложения были поняты и приняты;
г) играет важную роль, поскольку корректирует действия, подходы, и повышает взаимопонимание.

7. Какое значение имеет соблюдение профессионального поведения на рабочем месте?
а) это просто требование компании к сотрудникам;
б) профессиональное поведение способствует формированию доверия и созданию позитивного имиджа организации;
в) это формальность, которую каждый может игнорировать;
г) важно лишь выполнение своих рабочих обязанностей.

8. Какое из следующих утверждений лучше всего описывает роль деловой переписки?
а) деловая переписка служит только для отправки документов;
б) это способ общения, который обеспечивает запись и прозрачность информации в компании;
в) переписка может быть неформальной, если это необходимо;
г) неверная переписка не влияет на работу компании.

9. Почему важно развивать навыки межличностного общения?
а) это помогает лучше ладить с коллегами;
б) межличностное общение важно для успешного сотрудничества и эффективного решения задач в команде;
в) умения общения важны для достижения целей;
г) все навыки взаимодействия могут легко развиваться на практике.

10. Какое влияние оказывает активное слушание на деловое общение?
а) активное слушание позволяет собеседникам чувствовать себя услышанными;
б) активное слушание помогает установить доверие между участниками;
в) активное слушание улучшает качество взаимодействия;
г) активное слушание обеспечивает эффективное взаимодействие, минимизируя возможность недопонимания.

Вариант №2

1. Что является основой любого конфликта?
а) недопонимание целей и интересов участников;
б) конфликт интересов сторон, взгляды на ситуацию;
в) отсутствие ресурсов для достижения целей обеих сторон;
г) несовместимость ценностей, ожиданий и целей участников конфликта.

2. Какой из перечисленных способов наиболее эффективен для разрешения конфликта?
а) принудительное подавление сторон конфликта и насильственное прекращение их взаимодействия;
б) игнорирование ситуации до её возможного исчезновения и стабилизации отношений;
в) конструктивный диалог, включающий обмен мнениями и достижение взаимоприемлемого решения для всех участников конфликта;
г) установление чётких правил общения и поведения для предотвращения эскалации.

3. Что способствует обострению конфликта между участниками?
а) открытое обсуждение мнений в процессе конфликта;
б) недостаток общения и стремление максимально избегать обсуждения проблемных тем;
в) эмоциональная поддержка и внимание к состоянию оппонента;
г) умение выслушивать и принимать разные точки зрения.

4. Как называется стиль разрешения конфликта, при котором одна сторона полностью уступает другой стороне?
а) противостояние без компромиссов и уступок;
б) компромиссное решение, которое учитывает мнения обеих сторон;
в) сотрудничество в поиске приемлемого выхода;
г) приспособление, когда одна сторона решает уступить ради сохранения мира и спокойствия.

5. Какой метод решения конфликта помогает участникам понять друг друга лучше?
а) отказ от обсуждения проблемы и ее дальнейшего рассмотрении;
б) принудительное решение конфликта одной стороной;
в) совместное обсуждение проблемы и поиск подходящих решений, позволяющих понять зрения стороны конфликта;
г) уклонение от разговора и всех упоминаний темы.

6. В чем заключается основной недостаток компромисса?
а) полное решение всех аспектов проблемы;
б) потеря выгод для обеих сторон, так как ни одна не получает всех желаемых результатов;
в) принятие единых ценностей и соглашений, связанных с интересами обеих сторон;
г) укрепление отношений и повышение взаимного доверия.

7. Что включает в себя стратегия сотрудничества в конфликте?
а) одна сторона получает выгоду за счёт другой, не заботясь об интересах;
б) обе стороны идут на уступки, чтобы частично удовлетворить требования друг друга;

в) совместная работа над разрешением проблемы, при которой стороны находят взаимовыгодное общее решение;
г) одна сторона принимает решение за обе стороны для ускорения процесса.

8. Почему важна эмоциональная устойчивость при разрешении конфликта?
а) помогает лучше манипулировать собеседником в сложной ситуации;
б) позволяет сохранить контроль и справиться с эмоциями для объективного взгляда на ситуацию;
в) ускоряет принятие решений за счёт отстранённого подхода;
г) упрощает избегание конфликта и дистанцирование от сложных ситуаций.

9. Какой подход способствует долгосрочному решению конфликтов?
а) быстрое принятие решений в одностороннем порядке для завершения конфликта;
б) игнорирование проблемы до её возможного исчезновения или ослабления конфликта;
в) постепенное устранение причин конфликта через обсуждение интересов и потребностей участников и нахождение компромиссного решения;
г) принятие жёстких правил и ограничений для предотвращения повторных конфликтов.

10. Какой тип конфликта наиболее часто встречается в межличностных отношениях?
а) внутриличностный конфликт, вызванный противоречиями внутри человека;
б) межгрупповой конфликт, связанный с разными интересами групп людей;
в) межличностный конфликт, когда сталкиваются интересы и взгляды отдельных людей в отношениях;
г) организационный конфликт, вызванный сложностями распределения обязанностей и ролей.

Критерии оценивания текущей аттестации:

Количество вопросов	**Оценка**	
10	**5**	**аттестован**
8-9	**4**	
5-7	**3**	
0-4	**2**	**не аттестован**

Аттестован - выставляется обучающемуся, ответившему правильно на 5-10 вопросов.
Не аттестован - выставляется обучающемуся, который ответил на 4 и менее вопросов.
Отлично - выставляется обучающемуся, ответившему на 10 вопросов.
Хорошо - выставляется обучающемуся, ответившему на 8-9 вопросов.
Удовлетворительно - выставляется обучающемуся, ответившему на 5-7 вопросов.

Ключи к тесту

№ п/п	**Вариант № 1**	**Вариант № 2**
1	б	г
2	б	в
3	б	б
4	б	г
5	в	в
6	б	б
7	б	в
8	б	б

9	б	в
10	г	в

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
Тест
по ОП.01 «Основы деловой культуры»

Зачет
Вариант №___

ФИО_____группа_____Дата_____

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ										
№ вопроса	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ										

Вариант №1

1. Какие основные принципы общения с покупателями должны соблюдать работники торговли?
а) уважение и вежливость;
б) доброжелательность, терпимость и приветственное отношение;
в) профессионализм, вежливость и внимательность к каждому покупателю;
г) вежливость и корректность.

2. Что включает в себя культура внешнего вида работника торговли?
а) чистая и опрятная униформа, соответствующая стандартам компании;
б) опрятная одежда и соблюдение личной гигиены;
в) аккуратная прическа и чистая одежда;
г) опрятный внешний вид, соответствие корпоративному стилю, соблюдение норм гигиены.

3. Каковы правила поведения работника торговли в конфликтных ситуациях?
а) оставаться спокойным и стараться разрешить ситуацию во избежание развития отрицательных отношений;
б) соблюдать вежливость и корректность при общении с клиентом;
в) не вступать в конфликт и передавать решение проблемы старшему менеджеру;
г) проявлять терпение и спокойствие, уважительно относиться к клиенту и предлагать решения для разрешения конфликта.

4. Каким должно быть первое впечатление покупателя о работнике торговли?
а) вежливым и доброжелательным;
б) вежливым, доброжелательным, профессиональным и открытым для общения;
в) уважительным и профессиональным;
г) приятным и располагающим к общению.

5. Каковы основные требования к речевому этикету работника торговли?
а) умение слушать и говорить по существу;

б) вежливость и корректность в разговоре;
в) уважительное отношение к клиенту, краткость и четкость в выражениях;
г) вежливость, уважение, грамотная речь, четкость выражений, а также внимание к запросам клиента.

6. Что подразумевает под собой правильное использование невербальных коммуникаций в торговле?
а) использовать жесты и мимику для поддержки слов;
б) улыбаться и кивать в ответ на задающиеся вопросы;
в) проявлять уверенность через открытую позу и зрительный контакт, демонстрируя заинтересованность в клиенте;
г) избегать жестов и мимики, чтобы не отвлекать клиента от покупок.

7. Как работники торговли должны реагировать на жалобы клиентов?
а) внимательно слушать, но продолжать работу;
б) слушать клиента, но не брать на себя ответственность;
в) внимательно выслушать, проявить понимание, извиниться и предложить решение проблемы;
г) объяснить и доказать клиенту, что он не прав.

8. Какие качества должен развивать работник торговли для успешного общения с клиентами?
а) эмпатию и активное слушание, вежливость и профессиональное отношение к клиентам;
б) умение быстро и активно реагировать на запросы;
в) вежливость и корректность в общении;
г) быстрое обслуживание и запоминание имен клиентов для дальнейшего общения.

9. Каковы основные правила поддержания чистоты и порядка на рабочем месте?
а) убирать мусор и следить за порядком в помещениях;
б) поддерживать чистоту, следить за порядком на витринах и полках, а также регулярно проверять наличие необходимых материалов;
в) периодически протирать столы и полки, а также составить график генеральных уборок в организации;
г) регулярно проверять наличие необходимого материала для поддержания чистоты.

10. Какой стиль общения следует использовать при продаже товаров?
а) непринужденный, дружеский и открытый для общения;
б) нейтральный и сдержанный;
в) официальный для построения серьезных деловых отношений;
г) доброжелательный, открытый и способствующий установлению доверительных отношений.

11. Какой принцип делового этикета является основой успешного общения?
а) всегда быть кратким и конкретным, не перебивать собеседника и не вдаваться в личные темы;
б) проявлять интерес к деловым вопросам собеседника, поддерживая конструктивный тон;
в) соблюдать вежливость и корректность при общении с партнерами;
г) поддерживать уважительное и доброжелательное общение, избегая агрессии и лишних эмоций, не прерывая его и обеспечивая конструктивный диалог.

12. Какое поведение соответствует принципам делового этикета в конфликтной ситуации?
а) спокойно отвечать на вопросы, стараясь не углубляться в конфликт, поддерживая уважительную атмосферу общения;
б) сдержанно реагировать на претензии и придерживаться нейтрального тона;
в) проявлять терпение и понимание к другой стороне, анализировать ситуацию и предлагать решения на разрешение конфликта;
г) игнорировать негативные комментарии, фокусируясь на деловых задачах для эффективной работы.

13. Какие основные элементы этикета следует соблюдать в деловом общении?
а) краткость и уважение, не отвлекаться на незначительные темы, поддерживать конструктивный диалог;
б) соблюдение вежливости, корректности, тактичности и умение слушать, не перебивая собеседника, учитывая общепринятые нормы делового этикета;
в) вежливость и корректность в каждом обращении, умение слушать и грамотно отвечать на все вопросы;
г) сдержанность и тактичность, чтобы не создавать лишнего напряжения.

14. Что включает в себя деловой этикет в сфере обслуживания?
а) вежливое и доброжелательное отношение к клиентам, предоставление помощи для поддержания высокого уровня обслуживания;
б) вежливость при взаимодействии с клиентами и партнерами, готовность ответить на интересующие вопросы;
в) оказание своевременной помощи клиентам и проявление тактичности;
г) вежливое обращение при взаимодействии с клиентами и профессиональная компетентность, проявление тактичности.

15. Каким должно быть общение по телефону в деловой среде?
а) вежливым и кратким, чтобы не занимать много времени у клиентов, партнёров, но передавать важную информацию;
б) дружелюбным и ясным, без лишних подробностей придерживаясь лаконичности и дружелюбия.
в) официальным и корректным, с соблюдением дистанции, чтобы диалог был ясным и не нарушал деловых отношений;
г) официальным, вежливым, уважительным к собеседнику, придерживаясь дружелюбия, четкости формулировок и соблюдением дистанции, чтобы диалог был конструктивным.

16. Какой стиль переписки предпочтителен в деловом общении?
а) краткий и четкий, без излишних эмоций с грамотным построением текста, соответствующим деловому стилю;
б) официальный и вежливый, с соблюдением норм делового обращения и стандартов языка;
в) дружелюбный и уважительный, но не слишком формальный, без лишних эмоциональных выражений;
г) корректный и четкий, с грамотным построением текста, соответствующим деловому стилю, чтобы избежать двусмысленности и недоразумений в общении.

17. Как следует обращаться с рабочими вопросами в корпоративной переписке?
а) быстро, с четким изложением вопроса и по существу, без деталей;
б) вежливо, с четким изложением вопроса, придерживаясь официального стиля, обращаясь на «вы»;
в) вежливо, официально и понятно, учитывая деловую задачу;
г) уважительно и кратко, с использованием формальных обращений.

18. Какое поведение соответствует принципам делового этикета в начале встречи?
а) приветствовать собеседника, начать разговор вопросом, создать комфортную атмосферу;
б) быстро представить свою компанию и начать разговор;
в) поприветствовать и начать с обсуждения деловых вопросов;
г) кратко поздороваться и перейти к теме разговора.

19. Что включает в себя деловая культура организации?
а) только правила, которым подчиняются сотрудники;
б) набор норм и ценностей, определяющих поведение и взаимодействие сотрудников внутри компании;
в) процессы, связанные с материальными затратами и финансовым учетом**;**

г) правила внутреннего распорядка, касающихся только рабочего времени.

20. Какой из этих факторов наиболее значим для формирования положительного имиджа компании?
а) чистота в офисе и отсутствие ошибок;
б) стремление к повышению эффективности работы сотрудников;
в) уважение к клиентам и партнерам, поддержка их интересов и прозрачность в коммуникациях;
г) наличие четких инструкций и регламентов.

Вариант №2

1. Какие элементы делового общения считаются основополагающими?
а) экономия времени во взаимодействии с коллегами;
б) уважение, вежливость и грамотная речь, выражающие уважение к собеседнику и его времени;
в) открытие всех необходимых документах для собеседования;
г) использование сложной терминологии для демонстрации грамотности.

2. Какова роль обратной связи в деловой культуре?
а) помогает выявить недочеты в работе и устранить их;
б) способствует налаживанию коммуникации и повышению уровня доверия между сотрудниками и руководством;
в) упрощает процесс принятия решений в компании;
г) не имеет особого значения, так как все сотрудники должны выполнять свою работу.

3. Какое значение имеет соблюдение деловой этики в отношениях между коллегами?
а) деловая этика важна только для отношений с внешними партнерами;
б) соблюдение деловой этики помогает избежать конфликтов и улучшает командное взаимодействие;
в) этика не имеет значения, главное — это выполнение рабочих задач;
г) кроме соблюдения деловой этики, важна поддержка инициатив сотрудников.

4. Какое из следующих утверждений лучше всего описывает важность коммуникации в организации?
а) коммуникация — это процесс обмена информацией между сотрудниками;
б) эффективная коммуникация способствует более быстрому решению задач и повышению продуктивности команды;
в) важно лишь передавать информацию, остальное не является значительным;
г) коммуникация может улучшить настроения сотрудников в некоторых ситуациях.

5. Каковы основные аспекты успешного делового общения?
а) вежливость и уважение — важные аспекты делового общения;
б) четкое и лаконичное изложение мысли — главное в деловом общении;
в) умение выслушивать собеседника и грамотно представлять свои идеи способствуют налаживанию продуктивного диалога и бизнес-отношений;
г) использование специальных терминов помогает подчеркивать профессионализм.

6. Какое значение имеет обратная связь в процессе делового общения?
а) предоставляет возможность получить оценку и понять, как воспринимается информация;
б) позволяет участникам оценить эффективность коммуникации, исправить действия на основе полученной информации;
в) помогает участникам общения понять, насколько их идеи и предложения были поняты и приняты;
г) играет важную роль, поскольку корректирует действия, подходы, и повышает взаимопонимание.

7. Какое значение имеет соблюдение профессионального поведения на рабочем месте?

а) это просто требование компании к сотрудникам;
б) профессиональное поведение способствует формированию доверия и созданию позитивного имиджа организации;
в) это формальность, которую каждый может игнорировать;
г) важно лишь выполнение своих рабочих обязанностей.

8. Какое из следующих утверждений лучше всего описывает роль деловой переписки?
а) деловая переписка служит только для отправки документов;
б) это способ общения, который обеспечивает запись и прозрачность информации в компании;
в) переписка может быть неформальной, если это необходимо;
г) неверная переписка не влияет на работу компании.

9. Почему важно развивать навыки межличностного общения?
а) это помогает лучше ладить с коллегами;
б) межличностное общение важно для успешного сотрудничества и эффективного решения задач в команде;
в) умения общения важны для достижения целей;
г) все навыки взаимодействия могут легко развиваться на практике.

10. Какое влияние оказывает активное слушание на деловое общение?
а) активное слушание позволяет собеседникам чувствовать себя услышанными;
б) активное слушание помогает установить доверие между участниками;
в) активное слушание улучшает качество взаимодействия;
г) активное слушание обеспечивает эффективное взаимодействие, минимизируя возможность недопонимания.

11. Что является основой любого конфликта?
а) недопонимание целей и интересов участников;
б) конфликт интересов сторон и их взглядов на ситуацию;
в) отсутствие ресурсов для достижения целей обеих сторон;
г) несовместимость ценностей, ожиданий и целей участников конфликта.

12. Какой из перечисленных способов наиболее эффективен для разрешения конфликта?
а) принудительное подавление сторон конфликта и насильственное прекращение их взаимодействия;
б) игнорирование ситуации до её возможного исчезновения и стабилизации отношений;
в) конструктивный диалог, включающий обмен мнениями и достижение взаимоприемлемого решения для всех участников конфликта;
г) установление чётких правил общения и поведения для предотвращения эскалации.

13. Что способствует обострению конфликта между участниками?
а) открытое обсуждение мнений в процессе конфликта;
б) недостаток общения и стремление максимально избегать обсуждения проблемных тем;
в) эмоциональная поддержка и внимание к состоянию оппонента;
г) умение выслушивать и принимать разные точки зрения.

14. Как называется стиль разрешения конфликта, при котором одна сторона полностью уступает другой стороне?
а) противостояние без компромиссов и уступок;
б) компромиссное решение, которое учитывает мнения обеих сторон;
в) сотрудничество в поиске приемлемого выхода;
г) приспособление, когда одна сторона решает уступить ради сохранения мира и спокойствия.

15. Какой метод решения конфликта помогает участникам понять друг друга лучше?

а) отказ от обсуждения проблемы и ее дальнейшего рассмотрении;
б) принудительное решение конфликта одной стороной;
в) совместное обсуждение проблемы и поиск подходящих решений, позволяющих понять зрения стороны конфликта;
г) уклонение от разговора и всех упоминаний темы.

16. В чем заключается основной недостаток компромисса?
а) полное решение всех аспектов проблемы;
б) потеря выгод для обеих сторон, так как ни одна не получает всех желаемых результатов;
в) принятие единых ценностей и соглашений, связанных с интересами обеих сторон;
г) укрепление отношений и повышение взаимного доверия.

17. Что включает в себя стратегия сотрудничества в конфликте?
а) одна сторона получает выгоду за счёт другой, не заботясь об интересах;
б) обе стороны идут на уступки, чтобы частично удовлетворить требования друг друга;
в) совместная работа над разрешением проблемы, при которой стороны находят взаимовыгодное общее решение;
г) одна сторона принимает решение за обе стороны для ускорения процесса.

18. Почему важна эмоциональная устойчивость при разрешении конфликта?
а) помогает лучше манипулировать собеседником в сложной ситуации;
б) позволяет сохранить контроль и справиться с эмоциями для объективного взгляда на ситуацию;
в) ускоряет принятие решений за счёт отстранённого подхода;
г) упрощает избегание конфликта и дистанцирование от сложных ситуаций.

19. Какой подход способствует долгосрочному решению конфликтов?
а) быстрое принятие решений в одностороннем порядке для завершения конфликта;
б) игнорирование проблемы до её возможного исчезновения или ослабления конфликта;
в) постепенное устранение причин конфликта через обсуждение интересов и потребностей участников и нахождение компромиссного решения;
г) принятие жёстких правил и ограничений для предотвращения повторных конфликтов.

20. Какой тип конфликта наиболее часто встречается в межличностных отношениях?
а) внутриличностный конфликт, вызванный противоречиями внутри человека;
б) межгрупповой конфликт, связанный с разными интересами групп людей;
в) межличностный конфликт, когда сталкиваются интересы и взгляды отдельных людей в отношениях;
г) организационный конфликт, вызванный сложностями распределения обязанностей и ролей.

Критерии оценивания зачета:

Количество вопросов	**Оценка**	
18-20	**5**	**зачтено**
15-17	**4**	
10-14	**3**	
0-9	**2**	**не зачтено**

Отлично - выставляется обучающемуся, ответившему на 18-20 вопросов.
Хорошо - выставляется обучающемуся, ответившему на 15-17 вопросов.
Удовлетворительно - выставляется обучающемуся, ответившему на 10-14 вопросов.

Ключи к тесту

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