

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Саидов Заурбек Асланбеков
Должность: Ректор
Дата подписания: 15.07.2026 14:08:42
Уникальный идентификатор:
2e8339f3ca5e6a5b4531845a12d1bb5d1821f9ab

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Чеченский государственный университет»
им. А.А. Кадырова
Профессиональный колледж**

УТВЕРЖДЕН
на заседании ПЦК
«__» _____ 20__ г., протокол № _____

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОПЦ.04 «Этика и психология делового общения»**

Специальность
39.02.03 Обеспечение деятельности службы занятости населения

Квалификация
Специалист службы занятости населения

Составитель _____ (ФИО составителя)

Грозный - 2026 г.

**ПАСПОРТ
ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1.	Предмет и задачи этики делового общения	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1–1.7	Зачёт (сем.2), Экзамен (сем.3)
2.	Психологические основы делового общения		
3.	Вербальные и невербальные средства делового общения		
4.	Деловая беседа и деловые переговоры		
5.	Этикет делового общения: нормы и правила		
6.	Психология конфликта в деловом общении		
7.	Этические принципы взаимодействия с гражданами в сфере занятости		
8.	Публичное выступление и презентация в профессиональной деятельности		
9.	Деловая переписка и телефонное общение		
10.	Профессиональная этика специалиста службы занятости населения		

ОПЦ.04 «Этика и психология делового общения»

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1.	1-я текущая аттестация (сем.2)	Тестирование по темам этики и психологии общения	Комплект тестов по вариантам
2.	Зачёт (сем.2)	Промежуточная форма оценки знаний	Комплект тестов по вариантам к зачёту
3.	2-я текущая аттестация (сем.3)	Тестирование по темам конфликтологии и профессиональной этики	Комплект тестов по вариантам
4.	Экзамен (сем.3)	Итоговая форма оценки знаний по всей дисциплине	Комплект тестов по вариантам к экзамену

Тест
по ОПЦ.04 «Этика и психология делового общения»
I-я текущая аттестация (сем.2)
Вариант №__

ФИО _____ группа _____ Дата _____

Вариант №1

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

1. Что изучает этика делового общения?

- а) нормы и правила поведения людей в процессе профессионального взаимодействия
- б) физиологию нервной системы
- в) экономические законы рынка
- г) правила дорожного движения

2. Что относится к вербальным средствам делового общения?

- а) речь, слова, интонация
- б) мимика и жесты
- в) поза собеседника
- г) расстояние между собеседниками

3. Что относится к невербальным средствам делового общения?

- а) жесты, мимика, поза, интонация голоса
- б) письменный текст документа
- в) содержание речи
- г) термины профессиональной лексики

4. Какая форма делового общения предполагает обсуждение конкретного вопроса между двумя и более лицами с целью принятия решения?

- а) деловая беседа
- б) публичная лекция
- в) художественное чтение
- г) частная переписка

5. Что представляют собой деловые переговоры?

- а) процесс взаимодействия сторон с целью достижения взаимоприемлемого соглашения
- б) неформальную встречу друзей

- в) судебное разбирательство
- г) совещание без принятия решений

6. Что включает в себя деловой этикет?

- а) совокупность правил поведения, принятых в профессиональной среде
- б) правила поведения за столом дома
- в) правила дорожного движения
- г) правила ухода за домашними животными

7. Какое правило делового этикета является базовым при знакомстве?

- а) представление по имени и должности, рукопожатие (при уместности)
- б) обязательное объятие
- в) отказ от любого физического контакта
- г) молчание в течение минуты

8. Что понимается под дистанцией общения в деловом взаимодействии?

- а) физическое расстояние между собеседниками, зависящее от степени формальности общения
- б) время, прошедшее с последней встречи
- в) разница в возрасте собеседников
- г) уровень образования собеседников

9. Какой стиль одежды считается уместным для делового общения в государственном учреждении?

- а) деловой (классический) стиль
- б) спортивный стиль
- в) вечерний наряд
- г) домашняя одежда

10. Что является целью деловой беседы специалиста службы занятости с гражданином?

- а) получение и предоставление информации, необходимой для решения вопроса занятости
- б) установление дружеских отношений вне работы
- в) обсуждение личной жизни гражданина
- г) развлечение собеседника

Вариант №2

1. Какая наука изучает психологические аспекты взаимодействия людей в профессиональной среде?

- а) психология делового общения
- б) астрономия
- в) география
- г) биология

2. Что относится к паралингвистическим средствам общения?

- а) тембр голоса, темп речи, паузы
- б) содержание документа
- в) стиль одежды
- г) расположение мебели в кабинете

3. Какой вид делового общения предполагает выступление перед аудиторией с целью информирования или убеждения?

- а) публичное выступление
- б) частная беседа
- в) внутренний монолог
- г) молчаливое наблюдение

4. Что понимается под активным слушанием в деловом общении?

- а) техника, при которой слушающий уточняет и перефразирует слова собеседника для лучшего понимания
- б) полное игнорирование собеседника
- в) прерывание собеседника на полуслове
- г) записывание разговора без внимания к собеседнику

5. Какой принцип делового этикета предполагает своевременность выполнения договорённостей?

- а) пунктуальность
- б) агрессивность
- в) равнодушие
- г) фамильярность

6. Что такое деловая переписка?

- а) обмен официальными письмами и документами между организациями или должностными лицами
- б) личная переписка друзей
- в) художественная литература
- г) устное общение по телефону

7. Какое правило телефонного делового этикета является обязательным при начале разговора?

- а) представление себя и организации
- б) немедленное изложение просьбы без приветствия
- в) молчание в течение минуты
- г) вопрос о личной жизни собеседника

8. Что понимается под конгруэнтностью в деловом общении?

- а) соответствие вербального и невербального поведения человека
- б) размер помещения для переговоров
- в) количество участников встречи
- г) время года проведения встречи

9. Какой стиль общения наиболее уместен специалиста службы занятости при консультировании граждан?

- а) уважительный, доброжелательный, профессиональный
- б) агрессивный
- в) снисходительный
- г) безразличный

10. Что представляет собой этический кодекс специалиста в профессиональной деятельности?

- а) свод норм и правил профессионального поведения, основанных на этических принципах
- б) список должностных окладов
- в) расписание рабочего дня
- г) перечень отпускных дней

Критерии оценивания (I-я текущая аттестация (сем.2)): аттестован — 5–10 правильных ответов; не аттестован — 4 и менее.

Ключи к тесту (I-я текущая аттестация (сем.2))

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

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова»
Профессиональный колледж

Тест
по ОПЦ.04 «Этика и психология делового общения»
Зачёт (сем.2)
Вариант №__

ФИО _____ группа _____ Дата _____

Вариант №1

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

1. Что понимается под коммуникативной компетентностью специалиста?
 - а) совокупность знаний, умений и навыков, обеспечивающих эффективное общение в профессиональной деятельности
 - б) уровень физической подготовки
 - в) знание иностранных языков в совершенстве
 - г) наличие водительских прав
2. Какой этический принцип предполагает уважительное отношение к личности собеседника независимо от его статуса?
 - а) принцип уважения человеческого достоинства
 - б) принцип выгоды
 - в) принцип конкуренции
 - г) принцип секретности
3. Что представляет собой деловой стиль речи?
 - а) точность, лаконичность и официальность изложения информации
 - б) использование сленга и жаргона
 - в) эмоциональная художественная речь
 - г) использование ненормативной лексики
4. Какая невербальная реакция может свидетельствовать о закрытости собеседника в общении?
 - а) скрещенные руки, отведённый взгляд
 - б) открытая поза и прямой взгляд
 - в) кивок головой в знак согласия
 - г) улыбка

5. Что предполагает принцип конфиденциальности в деловом общении специалиста службы занятости?

- а) неразглашение личных данных и информации о гражданах третьим лицам без законных оснований
- б) обязательное распространение информации о гражданах среди коллег
- в) публикация данных граждан в открытом доступе
- г) передачу данных гражданам о других гражданах

6. Какой тип вопросов уместен в деловой беседе для уточнения информации?

- а) открытые и уточняющие вопросы
- б) риторические вопросы без ответа
- в) провокационные вопросы
- г) вопросы личного характера, не относящиеся к делу

7. Что представляет собой техника «Я-высказывание» в деловом общении?

- а) способ выражения своей позиции через описание собственных чувств и потребностей, а не обвинение собеседника
- б) способ обвинения собеседника в проблеме
- в) техника игнорирования собеседника
- г) техника повышения голоса

8. Какой принцип делового этикета регулирует соблюдение субординации?

- а) принцип уважения статуса и должностной иерархии
- б) принцип полного равенства без учёта должностей
- в) принцип панибратства
- г) принцип анонимности

9. Что важно соблюдать специалисту при работе с эмоционально напряжённым гражданином?

- а) спокойствие, доброжелательность и профессиональную выдержку
- б) ответную агрессию
- в) полное игнорирование ситуации
- г) немедленное прекращение консультации без объяснений

10. Какой критерий определяет эффективность делового общения?

- а) достижение поставленной цели общения при сохранении конструктивных отношений сторон
- б) продолжительность разговора
- в) громкость голоса собеседника
- г) количество использованных терминов

Вариант №2

1. Что представляет собой профессиональная этика?

- а) система моральных норм и принципов, регулирующих поведение специалиста в профессиональной деятельности
- б) свод законов о труде
- в) правила дорожного движения
- г) правила поведения в общественном транспорте

2. Какой стиль общения предполагает совместный поиск решения проблемы с учётом интересов обеих сторон?

- а) партнёрский (кооперативный) стиль
- б) манипулятивный стиль
- в) авторитарный стиль
- г) избегающий стиль

3. Что понимается под эмоциональным интеллектом в деловом общении?

- а) способность распознавать и управлять собственными эмоциями и эмоциями других людей
- б) уровень IQ человека
- в) знание математики
- г) физическая сила

4. Какой признак характеризует манипулятивное общение?

- а) скрытое воздействие на собеседника с целью получения выгоды в ущерб его интересам
- б) открытое и честное изложение своей позиции
- в) взаимное уважение сторон
- г) стремление к компромиссу

5. Что предполагает принцип объективности при консультировании граждан специалистом службы занятости?

- а) беспристрастное отношение ко всем гражданам независимо от личных симпатий
- б) предвзятое отношение к отдельным категориям граждан
- в) отказ от консультирования отдельных лиц
- г) предоставление недостоверной информации

6. Какая техника общения предполагает повторение ключевых слов собеседника для подтверждения понимания?

- а) техника перефразирования (парафраз)
- б) техника игнорирования
- в) техника прерывания
- г) техника критики

7. Что относится к барьерам делового общения?

- а) языковые различия, стереотипы, эмоциональное напряжение сторон
- б) наличие взаимопонимания между сторонами
- в) чёткая формулировка целей общения
- г) доброжелательный настрой участников

8. Какой принцип делового этикета предполагает точное соблюдение согласованного времени встречи?

- а) пунктуальность
- б) фамильярность
- в) импровизация
- г) спонтанность

9. Что важно учитывать специалисту при консультировании граждан с различным уровнем образования и социальным статусом?

- а) адаптировать стиль изложения информации, сохраняя уважительное отношение
- б) использовать исключительно сложную профессиональную терминологию
- в) игнорировать индивидуальные особенности собеседника
- г) сокращать время консультации независимо от потребностей гражданина

10. Какой критерий свидетельствует о высоком уровне профессиональной этики специалиста?

- а) добросовестное и ответственное выполнение должностных обязанностей с соблюдением норм морали
- б) стремление к личной выгоде в ущерб интересам граждан
- в) нарушение конфиденциальности данных
- г) избирательное отношение к обращающимся гражданам

Критерии оценивания (Зачёт (сем.2)):

Количество правильных ответов	Оценка
5–10	зачтено
0–4	не зачтено

Ключи к тесту (Зачёт (сем.2))

№ п/п	Вариант № 1	Вариант № 2
1	а	а
2	а	а
3	а	а
4	а	а
5	а	а
6	а	а
7	а	а

8	a	a
9	a	a
10	a	a

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова»
Профессиональный колледж

Тест
по ОПЦ.04 «Этика и психология делового общения»
II-я текущая аттестация (сем.3)
Вариант №__

ФИО _____ группа _____ Дата _____

Вариант №1

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

1. Что понимается под конфликтом в психологии делового общения?

- а) столкновение противоположных интересов, целей или взглядов участников взаимодействия
- б) отсутствие общения между сторонами
- в) полное согласие сторон по всем вопросам
- г) формальная встреча без обсуждения вопросов

2. Какая стратегия поведения в конфликте предполагает совместный поиск решения, удовлетворяющего обе стороны?

- а) сотрудничество
- б) избегание
- в) соперничество
- г) приспособление

3. Что важно для эффективного публичного выступления специалиста?

- а) чёткая структура речи, контакт с аудиторией, уверенная подача материала
- б) монотонная речь без пауз
- в) избегание зрительного контакта с аудиторией
- г) чтение текста без отрыва от бумаги

4. Какой документ регулирует правила оформления деловых писем в РФ?

- а) ГОСТ Р 7.0.97-2016
- б) Трудовой кодекс РФ
- в) Гражданский кодекс РФ
- г) Уголовный кодекс РФ

5. Что предполагает телефонный деловой этикет при завершении разговора?

- а) вежливое прощание и подтверждение достигнутых договорённостей
- б) внезапное прерывание связи

- в) молчание без прощания
- г) грубое завершение разговора

6. Какой принцип профессиональной этики специалиста службы занятости предполагает недопустимость дискриминации граждан?

- а) принцип равного отношения ко всем гражданам независимо от пола, возраста, национальности
- б) принцип избирательного обслуживания
- в) принцип приоритета личных интересов специалиста
- г) принцип секретности информации от самого гражданина

7. Что представляет собой презентация в профессиональной деятельности?

- а) публичное представление информации с использованием наглядных материалов для убеждения или информирования аудитории
- б) личная переписка между коллегами
- в) неформальная беседа за обедом
- г) внутренний документ без распространения

8. Какой стиль поведения в конфликте характеризуется настойчивым отстаиванием собственной позиции без учёта интересов другой стороны?

- а) соперничество
- б) сотрудничество
- в) компромисс
- г) приспособление

9. Что важно соблюдать при составлении официального делового письма?

- а) официально-деловой стиль, чёткость структуры, отсутствие двусмысленности
- б) использование разговорной лексики
- в) отсутствие обращения к адресату
- г) эмоциональные восклицания

10. Какая профессиональная этическая норма наиболее важна при работе специалиста с личными данными граждан?

- а) соблюдение конфиденциальности и защита персональных данных
- б) свободный доступ третьих лиц к личным данным
- в) публичное обсуждение личных дел граждан
- г) передача данных без согласия гражданина

Вариант №2

1. Какой стиль поведения в конфликте предполагает частичные уступки обеих сторон для достижения согласия?

- а) компромисс
- б) избегание
- в) соперничество
- г) приспособление

2. Что относится к причинам возникновения конфликтов в профессиональной деятельности?

- а) различие интересов, ограниченность ресурсов, коммуникативные барьеры
- б) полное совпадение взглядов сторон
- в) отсутствие взаимодействия между сторонами
- г) наличие чётких должностных инструкций

3. Какой элемент структуры публичного выступления отвечает за привлечение внимания аудитории в начале речи?

- а) вступление
- б) заключение
- в) список литературы
- г) титульный слайд без текста

4. Что регулирует ГОСТ Р 7.0.97-2016?

- а) требования к оформлению организационно-распорядительных документов
- б) правила дорожного движения
- в) нормы трудового законодательства
- г) правила проведения выборов

5. Какое правило делового этикета важно соблюдать при составлении электронного письма?

- а) указание темы письма, вежливое обращение и подпись отправителя
- б) отсутствие темы письма
- в) использование только заглавных букв
- г) отсутствие подписи и контактных данных

6. Какой принцип профессиональной этики предполагает предоставление гражданам достоверной и полной информации?

- а) принцип информационной открытости и достоверности
- б) принцип сокрытия информации
- в) принцип избирательного информирования
- г) принцип предоставления заведомо ложных сведений

7. Что понимается под публичной презентацией проекта или программы занятости?

- а) структурированное представление информации о проекте для целевой аудитории с использованием наглядных материалов
- б) личный дневник специалиста
- в) внутренняя переписка между отделами
- г) неформальная беседа в столовой

8. Какой стиль поведения в конфликте предполагает уход от обсуждения проблемы без её решения?

- а) избегание
- б) сотрудничество
- в) соперничество
- г) компромисс

9. Какое требование предъявляется к деловой переписке с гражданами со стороны специалиста службы занятости?

- а) официальность тона, точность формулировок, соблюдение сроков ответа
- б) использование сленга
- в) отсутствие структуры письма
- г) игнорирование обращений граждан

10. Какая этическая норма является основополагающей в профессиональной деятельности специалиста службы занятости?

- а) добросовестность, объективность и уважение к гражданам
- б) стремление к личной выгоде
- в) избирательное отношение к обращающимся
- г) разглашение конфиденциальной информации

Критерии оценивания (II-я текущая аттестация (сем.3)): аттестован — 5–10 правильных ответов; не аттестован — 4 и менее.

Ключи к тесту (II-я текущая аттестация (сем.3))

№ п/п	Вариант № 1	Вариант № 2
1	а	а
2	а	а
3	а	а
4	а	а
5	а	а
6	а	а
7	а	а
8	а	а
9	а	а

10	a	a
----	---	---

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова»
Профессиональный колледж

Тест
по ОПЦ.04 «Этика и психология делового общения»
Экзамен (сем.3)
Вариант №__

ФИО _____ группа _____ Дата _____

Вариант №1

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

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

1. Что понимается под коммуникативной компетентностью специалиста?

- а) совокупность знаний, умений и навыков, обеспечивающих эффективное общение в профессиональной деятельности
- б) уровень физической подготовки
- в) знание иностранных языков в совершенстве
- г) наличие водительских прав

2. Какой этический принцип предполагает уважительное отношение к личности собеседника независимо от его статуса?

- а) принцип уважения человеческого достоинства
- б) принцип выгоды
- в) принцип конкуренции
- г) принцип секретности

3. Что представляет собой деловой стиль речи?

- а) точность, лаконичность и официальность изложения информации
- б) использование сленга и жаргона
- в) эмоциональная художественная речь
- г) использование ненормативной лексики

4. Какая невербальная реакция может свидетельствовать о закрытости собеседника в общении?

- а) скрещенные руки, отведённый взгляд
- б) открытая поза и прямой взгляд
- в) кивок головой в знак согласия
- г) улыбка

5. Что предполагает принцип конфиденциальности в деловом общении специалиста службы занятости?

- а) неразглашение личных данных и информации о гражданах третьим лицам без законных оснований
- б) обязательное распространение информации о гражданах среди коллег
- в) публикация данных граждан в открытом доступе
- г) передачу данных гражданам о других гражданах

6. Какой тип вопросов уместен в деловой беседе для уточнения информации?

- а) открытые и уточняющие вопросы
- б) риторические вопросы без ответа
- в) провокационные вопросы
- г) вопросы личного характера, не относящиеся к делу

7. Что представляет собой техника «Я-высказывание» в деловом общении?

- а) способ выражения своей позиции через описание собственных чувств и потребностей, а не обвинение собеседника
- б) способ обвинения собеседника в проблеме
- в) техника игнорирования собеседника
- г) техника повышения голоса

8. Какой принцип делового этикета регулирует соблюдение субординации?

- а) принцип уважения статуса и должностной иерархии
- б) принцип полного равенства без учёта должностей
- в) принцип панибратства
- г) принцип анонимности

9. Что важно соблюдать специалисту при работе с эмоционально напряжённым гражданином?

- а) спокойствие, доброжелательность и профессиональную выдержку
- б) ответную агрессию
- в) полное игнорирование ситуации
- г) немедленное прекращение консультации без объяснений

10. Какой критерий определяет эффективность делового общения?

- а) достижение поставленной цели общения при сохранении конструктивных отношений сторон
- б) продолжительность разговора
- в) громкость голоса собеседника
- г) количество использованных терминов

11. Что понимается под конфликтом в психологии делового общения?

- а) столкновение противоположных интересов, целей или взглядов участников взаимодействия
- б) отсутствие общения между сторонами
- в) полное согласие сторон по всем вопросам
- г) формальная встреча без обсуждения вопросов

12. Какая стратегия поведения в конфликте предполагает совместный поиск решения, удовлетворяющего обе стороны?

- а) сотрудничество
- б) избегание
- в) соперничество
- г) приспособление

13. Что важно для эффективного публичного выступления специалиста?

- а) чёткая структура речи, контакт с аудиторией, уверенная подача материала
- б) монотонная речь без пауз
- в) избегание зрительного контакта с аудиторией
- г) чтение текста без отрыва от бумаги

14. Какой документ регулирует правила оформления деловых писем в РФ?

- а) ГОСТ Р 7.0.97-2016
- б) Трудовой кодекс РФ
- в) Гражданский кодекс РФ
- г) Уголовный кодекс РФ

15. Что предполагает телефонный деловой этикет при завершении разговора?

- а) вежливое прощание и подтверждение достигнутых договорённостей
- б) внезапное прерывание связи
- в) молчание без прощания
- г) грубое завершение разговора

16. Какой принцип профессиональной этики специалиста службы занятости предполагает недопустимость дискриминации граждан?

- а) принцип равного отношения ко всем гражданам независимо от пола, возраста, национальности
- б) принцип избирательного обслуживания
- в) принцип приоритета личных интересов специалиста
- г) принцип секретности информации от самого гражданина

17. Что представляет собой презентация в профессиональной деятельности?

- а) публичное представление информации с использованием наглядных материалов для убеждения или информирования аудитории
- б) личная переписка между коллегами
- в) неформальная беседа за обедом

г) внутренний документ без распространения

18. Какой стиль поведения в конфликте характеризуется настойчивым отстаиванием собственной позиции без учёта интересов другой стороны?

- а) соперничество
- б) сотрудничество
- в) компромисс
- г) приспособление

19. Что важно соблюдать при составлении официального делового письма?

- а) официально-деловой стиль, чёткость структуры, отсутствие двусмысленности
- б) использование разговорной лексики
- в) отсутствие обращения к адресату
- г) эмоциональные восклицания

20. Какая профессиональная этическая норма наиболее важна при работе специалиста с личными данными граждан?

- а) соблюдение конфиденциальности и защита персональных данных
- б) свободный доступ третьих лиц к личным данным
- в) публичное обсуждение личных дел граждан
- г) передача данных без согласия гражданина

Вариант №2

1. Что представляет собой профессиональная этика?

- а) система моральных норм и принципов, регулирующих поведение специалиста в профессиональной деятельности
- б) свод законов о труде
- в) правила дорожного движения
- г) правила поведения в общественном транспорте

2. Какой стиль общения предполагает совместный поиск решения проблемы с учётом интересов обеих сторон?

- а) партнёрский (кооперативный) стиль
- б) манипулятивный стиль
- в) авторитарный стиль
- г) избегающий стиль

3. Что понимается под эмоциональным интеллектом в деловом общении?

- а) способность распознавать и управлять собственными эмоциями и эмоциями других людей
- б) уровень IQ человека
- в) знание математики
- г) физическая сила

4. Какой признак характеризует манипулятивное общение?

- а) скрытое воздействие на собеседника с целью получения выгоды в ущерб его интересам
- б) открытое и честное изложение своей позиции
- в) взаимное уважение сторон
- г) стремление к компромиссу

5. Что предполагает принцип объективности при консультировании граждан специалистом службы занятости?

- а) беспристрастное отношение ко всем гражданам независимо от личных симпатий
- б) предвзятое отношение к отдельным категориям граждан
- в) отказ от консультирования отдельных лиц
- г) предоставление недостоверной информации

6. Какая техника общения предполагает повторение ключевых слов собеседника для подтверждения понимания?

- а) техника перефразирования (парафраз)
- б) техника игнорирования
- в) техника прерывания
- г) техника критики

7. Что относится к барьерам делового общения?

- а) языковые различия, стереотипы, эмоциональное напряжение сторон
- б) наличие взаимопонимания между сторонами
- в) чёткая формулировка целей общения
- г) доброжелательный настрой участников

8. Какой принцип делового этикета предполагает точное соблюдение согласованного времени встречи?

- а) пунктуальность
- б) фамильярность
- в) импровизация
- г) спонтанность

9. Что важно учитывать специалисту при консультировании граждан с различным уровнем образования и социальным статусом?

- а) адаптировать стиль изложения информации, сохраняя уважительное отношение
- б) использовать исключительно сложную профессиональную терминологию
- в) игнорировать индивидуальные особенности собеседника
- г) сокращать время консультации независимо от потребностей гражданина

10. Какой критерий свидетельствует о высоком уровне профессиональной этики специалиста?

- а) добросовестное и ответственное выполнение должностных обязанностей с соблюдением норм морали
- б) стремление к личной выгоде в ущерб интересам граждан
- в) нарушение конфиденциальности данных
- г) избирательное отношение к обращающимся гражданам

11. Какой стиль поведения в конфликте предполагает частичные уступки обеих сторон для достижения согласия?

- а) компромисс
- б) избегание
- в) соперничество
- г) приспособление

12. Что относится к причинам возникновения конфликтов в профессиональной деятельности?

- а) различие интересов, ограниченность ресурсов, коммуникативные барьеры
- б) полное совпадение взглядов сторон
- в) отсутствие взаимодействия между сторонами
- г) наличие чётких должностных инструкций

13. Какой элемент структуры публичного выступления отвечает за привлечение внимания аудитории в начале речи?

- а) вступление
- б) заключение
- в) список литературы
- г) титульный слайд без текста

14. Что регулирует ГОСТ Р 7.0.97-2016?

- а) требования к оформлению организационно-распорядительных документов
- б) правила дорожного движения
- в) нормы трудового законодательства
- г) правила проведения выборов

15. Какое правило делового этикета важно соблюдать при составлении электронного письма?

- а) указание темы письма, вежливое обращение и подпись отправителя
- б) отсутствие темы письма
- в) использование только заглавных букв
- г) отсутствие подписи и контактных данных

16. Какой принцип профессиональной этики предполагает предоставление гражданам достоверной и полной информации?

- а) принцип информационной открытости и достоверности
- б) принцип сокрытия информации
- в) принцип избирательного информирования
- г) принцип предоставления заведомо ложных сведений

17. Что понимается под публичной презентацией проекта или программы занятости?

- а) структурированное представление информации о проекте для целевой аудитории с использованием наглядных материалов
- б) личный дневник специалиста
- в) внутренняя переписка между отделами
- г) неформальная беседа в столовой

18. Какой стиль поведения в конфликте предполагает уход от обсуждения проблемы без её решения?

- а) избегание
- б) сотрудничество
- в) соперничество
- г) компромисс

19. Какое требование предъявляется к деловой переписке с гражданами со стороны специалиста службы занятости?

- а) официальность тона, точность формулировок, соблюдение сроков ответа
- б) использование сленга
- в) отсутствие структуры письма
- г) игнорирование обращений граждан

20. Какая этическая норма является основополагающей в профессиональной деятельности специалиста службы занятости?

- а) добросовестность, объективность и уважение к гражданам
- б) стремление к личной выгоде
- в) избирательное отношение к обращающимся
- г) разглашение конфиденциальной информации

Критерии оценивания (Экзамен (сем.3)):

Количество правильных ответов	Оценка
18–20	отлично
15–17	хорошо
10–14	удовлетворительно
0–9	неудовлетворительно

Ключи к тесту (Экзамен (сем.3))

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

