

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Саидов Заурбек Асланбекович

Должность: Ректор

Дата подписания: 2025.09.19

Уникальный программный ключ:

2e8339f3ca5e6a5b4531845a12d1bb5d1821f0ab

**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

ОП.01 «Основы деловой культуры и психология общения»

Специальность

38.01.02 Продавец

Квалификация

Продавец-Кассир

Составитель _____ **И.С. Тураев**

Грозный - 2026 г.

ПАСПОРТ

ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОП.01 «Основы деловой культуры и психология общения»

№ 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		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.			
4.	Конфликты и их разрешение.		Зачет	2-я текущая аттестация

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

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

Образец билета к 1-ой текущей аттестации

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Чеченский государственный университет им» А.А. Кадырова
Профессиональный колледж
Тест
по ОП.01 «Основы деловой культуры и психология общения»**

**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
«Чеченский государственный университет им» А.А. Кадырова
Профессиональный колледж**

Тест

по ОП.01 «Основы деловой культуры и психология общения»

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 документов 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 рассмотрения;
- б) принудительное решение конфликта одной стороной;
- в) совместное обсуждение проблемы и поиск подходящих решений, позволяющих понять зрение 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
«Чеченский государственный университет им» А.А. Кадырова
Профессиональный колледж**

Тест

по ОП.01 «Основы деловой культуры и психология общения»

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 документов 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 рассмотрения;
- 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

Образец билета к экзамену

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

Тест

по ОП.01 «Основы деловой культуры и психология общения»

Экзамен

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

21. 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.

22. 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.

23. 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.

24. 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.

25. 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.

26. 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.

27. 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.

28. 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.

29. 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.

30. 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.

31. 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.

32. 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.

33. 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.

34. 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.

35. 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.

36. 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.

37. 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.

38. 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.

39. 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.

40. 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

21. 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 документов для собеседования;
- г) использование сложной терминологии для демонстрации грамотности.

22. 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.

23. 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.

24. 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.

25. 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.

26. 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.

27. 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.

28. 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.

29. 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.

30. 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.

31. 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.

32. 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.

33. 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.

34. 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.

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

- а) отказ от обсуждения проблемы и ее дальнейшего рассмотрения;
- 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.

36. 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.

37. 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.

38. 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.

39. 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.

40. 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 экзамена:

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

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