Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гриб Владислав Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.09.2026 10:09:11
Уникальный программный ключ:
637517d24e103c3db032acf37e839d98ec1c5bb2f5eb89c29abfcd7f43985447

Образовательное частное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А.С. ГРИБОЕДОВА»
(ИМПЭ им. А.С. Грибоедова)

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ ИННОВАЦИОННОЙ ЭКОНОМИКИ, ЛИДЕРСТВА И МЕНЕДЖМЕНТА

УТВЕРЖДАЮ
Директор Международного института инновационной экономики, лидерства и менеджмента
_____ А. А. Панарин
«17» декабря 2025 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ, ПСИХОЛОГИИ И ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

по направлению подготовки/специальности:
38.04.02 Менеджмент
(уровень магистратуры)

Направленность/профиль
«Менеджмент современной организации»

Форма обучения:
очная, заочная

Москва

Фонд оценочных средств для дисциплины «Основы конфликтологии, психологии и делового общения». Направление подготовки/специальность 38.04.02 Менеджмент, направленность (профиль/специализация): «Менеджмент современной организации»/ Б. Е. Шпилев – М.: ИМПЭ им. А.С. Грибоедова

Фонд оценочных средств является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины.

Разработчик Б. Е. Шпилев.

Заведующий кафедрой _____/Л.И. Гончарова, к. э. н., доцент

1. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Настоящий Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине «Основы конфликтологии, психологии и делового общения» является неотъемлемым приложением к рабочей программе дисциплины (РПД) «Основы конфликтологии, психологии и делового общения». На данный ФОС распространяются все реквизиты утверждения, представленные в РПД по данной дисциплине.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Для определения качества освоения обучающимися учебного материала по дисциплине используются следующие оценочные средства:

№ п/п	Оценочное средство	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Тестирование	Вид контроля, позволяющий оценить изученный теоретический материал.	Вопросы для проведения тестирования
2	Практические задания	Вид контроля, позволяющий оценить умение обучающегося применять осваиваемую компетенцию в практических ситуациях и при решении производственных задач	Задания к практическому занятию
3	Контрольная работа	Вид контроля, позволяющий определить результат освоения компетенций по дисциплине в рамках рассматриваемой темы, оцениваемый с помощью соответствующих индикаторов достижения компетенций	Задания контрольной работы
4	Самостоятельная работа	Вид контроля, позволяющий оценить проработку теоретического материала, изучение рекомендуемой литературы, выполнение практико-ориентированных заданий (заполнение таблиц, проведение сравнительного анализа, составление схем и др.), решение практических задач, создание презентаций, написание рефератов, подборку нормативного и иного материала и выполнение других заданий	Задания самостоятельной работы
5	Курсовая работа	Вид контроля, позволяющий выявить степень владения базовыми знаниями, умениями и навыками, необходимыми для обучения, и определить уровень владения новым материалом	Индивидуальные задания (темы) для курсовой работы

6	Зачет/Зачет с оценкой/Экзамен	Вид контроля, позволяющий выявить степень овладения знаниями, умениями и навыками, необходимыми для дальнейшего освоения образовательной программы подготовки	Вопросы для подготовки к зачету/зачету с оценкой/экзамену

3. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Сопроводительная информация.

Разработчик	Б. Е. Шпилев
Кафедра	Инновационного менеджмента и предпринимательства
Наименование дисциплины	Основы конфликтологии, психологии и делового общения
Факультет / институт	Международный институт инновационной экономики, лидерства и менеджмента
Направление подготовки / специальность	38.04.02 Менеджмент
Количество вопросов в оценочных заданиях (диапазон)	От 20 до 40
Общее время тестирования (мин)	90
Общее количество вопросов/заданий в ФОС	*40*
Размещенность на сайте Университета примерного перечня вопросов, заданий ФОС – для подготовки обучающихся к прохождению оценки (да / нет)	*Да*

3.2. Характеристика оцениваемых компетенций.

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИУК-4.1. Знает правила применения современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия ИУК-4.2. Умеет применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
УК-5	**УК-5** Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и	**ИУК 5.1.** Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношению к историческому наследию и культурным традициям. **ИУК 5.2.** Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп. **ИУК 5.3.** Проявляет в своём поведении уважительное

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
	философском контекстах	отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира. **ИУК 5.4.** Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера

4. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

4.1. ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ.

Тесты содержат набор вопросов, в полном объеме охватывающие изученный теоретический материал по указанной теме (индикаторы ЗНАТЬ). Выполнение тестов позволяет определить результат освоения компетенций по дисциплине в рамках рассматриваемой темы, оцениваемый с помощью соответствующих индикаторов достижения компетенций. Индивидуальный тестовый сеанс для каждого обучающегося формируется по специальному алгоритму, обеспечивающему заданную тематическую структуру и пропорциональное наличие вопросов разного типа и сложности.

При формировании тестов необходимо использовать задания следующих типов:

Тип задания 1. Задания закрытого типа на установление соответствия.

Тип задания 2. Задания закрытого типа на установление последовательности.

Тип задания 3. Задания комбинированного типа, предполагающие выбор одного правильного ответа из предложенных с последующим объяснением своего выбора.

Тип задания 4. Задания комбинированного типа, предполагающие выбор нескольких ответов из предложенных с последующим объяснением своего выбора.

Тип задания 5. Задания открытого типа с развернутым ответом.

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Тест по теме</th></tr>
<tr><td>Тема 1. Общий теоретический анализ конфликта</td><td>УК-4
Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</td><td>ИУК-4.1. Знает правила применения современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</td><td>1. Установите соответствие между видами конфликтов и их характеристиками:
<table>
<tr><td>Вид конфликта</td><td>Характеристика</td></tr>
<tr><td>Внутриличностный</td><td>A. Противоречие между внутренними мотивами и потребностями индивида</td></tr>
<tr><td>Межличностный</td><td>B. Конфликт между отдельными людьми</td></tr>
<tr><td>Межгрупповой</td><td>C. Конфликт между группами людей</td></tr>
<tr><td>Социальный</td><td>D. Конфликт, охватывающий широкие слои общества</td></tr>
</table>
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Ключ:
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr>
<tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr>
</table>
2. Соотнесите фазы развития конфликта с их содержанием:
<table>
<tr><td>Фаза конфликта</td><td>Содержание</td></tr>
<tr><td>Латентная (скрытая)</td><td>A. Накопление напряжения, скрытые разногласия</td></tr>
<tr><td>Открытое столкновение</td><td>B. Явное противостояние участников конфликта</td></tr>
<tr><td>Эскалация</td><td>C. Усугубление напряженности, вовлечение новых участников</td></tr>
<tr><td>Завершение конфликта</td><td>D. Устранение или разрешение конфликта</td></tr>
</table>
Ответ:
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Тест по теме</th></tr>
<tr><td></td><td>УК-5
Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</td><td>ИУК 5.1. Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношению к историческому наследию и культурным традициям.</td><td>Ключ:
<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr></table>
3. Установите соответствие между методами анализа межкультурных конфликтов и их особенностями:
<table><tr><th>Метод анализа</th><th>Особенности</th></tr><tr><td>Этнопсихологический анализ</td><td>A. Изучает психологические различия представителей разных культур, выявляет стереотипы восприятия и предубеждения</td></tr><tr><td>Культурный аудит</td><td>БВ Комплексная оценка культурных особенностей организации или коллектива, выявление зон потенциального конфликта</td></tr><tr><td>Трансактный анализ</td><td>C. Анализ коммуникативных транзакций и паттернов взаимодействия, характерных для разных культур</td></tr><tr><td>Метод сравнительного культурного исследования</td><td>D. Сопоставление культурных практик и традиций, выявление общих и отличительных аспектов культур</td></tr></table>
Ответ:
<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
Ключ:
<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr></table></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Тест по теме</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>4. Установите соответствие между факторами, влияющими на развитие межкультурных конфликтов, и способами их преодоления:
<table>
<tr><th>Фактор конфликта</th><th>Способ преодоления</th></tr>
<tr><td>Языковой барьер</td><td>A. Использование переводчиков, изучение иностранного языка, адаптация коммуникации</td></tr>
<tr><td>Различия в ценностях и нормах</td><td>B. Освоение культуры партнера, обмен информацией, совместные мероприятия</td></tr>
<tr><td>Незнание культурных обычаев</td><td>C. Предварительное знакомство с традициями и этикетом другой культуры, участие в культурных мероприятиях</td></tr>
<tr><td>Преувеличенные ожидания от партнёра</td><td>D. Управление ожиданиями, обсуждение договоренностей, регулярный обмен мнениями</td></tr>
</table>
Ответ:
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Ключ:
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr>
<tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Тема 2. Психологическая характеристика различных видов конфликта</td><td>УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для</td><td>ИУК-4.1. Знает правила применения современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</td><td>1. Укажите правильный порядок этапов развития типичного межличностного конфликта:
A. Осознание разногласий и напряженности между участниками
B. Возникновение субъективного восприятия угрозы или ущемления интересов одной стороны
C. Активная фаза конфронтации и попытки разрешить проблему собственными силами
D. Латентное накопление негативных эмоций и скрытое недовольство ситуацией
E. Завершение конфликта путем достижения согласия или изменения поведения участников</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Тест по теме</th></tr>
<tr><td></td><td>академического и профессионального взаимодействия

УК-5
Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</td><td>

ИУК 5.1. Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношению к историческому наследию и культурным традициям.</td><td>Ответ:
<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
Ключ:
<table><tr><td>D</td><td>B</td><td>F</td><td>C</td><td>E</td></tr></table>

2. Определите правильную последовательность стадий внутригруппового конфликта:
A. Появление признаков противоречия внутри группы
B. Обострение напряжения и возникновение открытых столкновений
C. Попытки урегулирования конфликта группой самостоятельно либо привлечение третьей стороны
D. Скрытая стадия формирования недовольства среди членов коллектива
E. Закрепление изменений отношений в группе и выход из кризиса

Ответ:
<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
Ключ:
<table><tr><td>D</td><td>A</td><td>C</td><td>B</td><td>E</td></tr></table>

3. Выберите и расположите правильно шаги, необходимые для анализа культурного контекста конфликта в многонациональной команде проекта:
A. Изучение культурных особенностей каждой национальности команды
B. Выявление различий в восприятии конфликта и способов его разрешения
C. Проведение переговоров и достижение взаимопонимания между членами команды
D. Сбор и систематизация информации о предшествующих конфликтах
E. Формулирование рекомендаций по снижению вероятности возникновения новых конфликтов

Ответ:
<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Тест по теме</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>Ключ:
<table><tr><td>D</td><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>E</td></tr></table>
4. Распределите стадии протекания межэтнического конфликта, учитывая важность понимания культурной специфики:
A. Разрешение конфликта путём конструктивного диалога и взаимных уступок
B. Накопление негативных чувств и стереотипов относительно представителей другого этноса
C. Открытые столкновения и эскалация напряжённости
D. Столкновение культур и восприятие различия как потенциальной угрозы
E. Фиксация позитивных перемен и создание условий для дальнейшего сотрудничества

Ответ:
<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
Ключ:
<table><tr><td>B</td><td>D</td><td>C</td><td>A</td><td>E</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Тема 3. Технология преодоления конфликта</td><td>УК-4
Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и</td><td>ИУК-4.1. Знает правила применения современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</td><td>1. Выберите один правильный ответ и поясните ваш выбор.
Какой метод управления конфликтом предполагает прямое участие обеих сторон в поиске компромиссного решения?
A. Уклонение
B. Конкуренция
C. Сотрудничество
D. Приспособление

Ответ: C.
Объяснение: Метод сотрудничества подразумевает активное взаимодействие сторон, направленное на совместный поиск оптимального решения, которое удовлетворяет интересы всех участников конфликта. Этот подход позволяет минимизировать</td></tr>
</table>

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Тест по теме
	профессионального взаимодействия		негативные последствия конфликта и способствует укреплению доверия и уважения друг к другу. Остальные варианты (уклонение, конкуренция, приспособление) предполагают одностороннее доминирование или игнорирование интересов противоположной стороны, что менее эффективно в долгосрочной перспективе. 2. Определите наиболее подходящий стиль ведения переговоров в условиях ограниченного времени и жестких сроков принятия решения. A. Консультативный стиль B. Дипломатический стиль C. Директивный стиль D. Аналитический стиль **Ответ: C.** **Объяснение:** Директивный стиль характеризуется быстрым принятием решений и четкими инструкциями, что особенно важно в ситуациях с ограниченными временными ресурсами и необходимостью быстрого реагирования. Такой стиль помогает избежать длительных обсуждений и неопределенностей, позволяя оперативно разрешать конфликты и достигать поставленных целей. Другие стили (консультативный, дипломатический, аналитический) требуют больше времени на сбор информации и согласование позиций, что делает их менее эффективными в условиях дефицита времени.
	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом,	ИУК 5.1. Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношению к историческому наследию и культурным традициям.	3. Какие методы анализа целесообразно применять для диагностики межкультурного конфликта, вызванного различиями национальных традиций и ценностей? A. Метод наблюдения за поведением сотрудников и стилем общения. B. Личностные опросники и тесты IQ. C. SWOT-анализ и ситуационный анализ. D. Интервью и фокус-группы для выявления культурных установок и норм. **Ответ: D.** **Обоснование:** Для успешного анализа межкультурного конфликта важно выявить

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Тест по теме
	этическом и философском контекстах		глубинные причины и особенности восприятия культуры каждого участника. Наиболее эффективным инструментом здесь являются интервью и фокус-группы, поскольку они позволяют собрать качественную информацию непосредственно от вовлечённых лиц, выяснить их взгляды, ценности и ожидания. Это даёт возможность глубже понять природу конфликта и разработать соответствующие меры по его разрешению. Методы наблюдений и личностных тестов также полезны, однако они недостаточны для глубокого изучения культурных аспектов. SWOT-анализ применим скорее для стратегического планирования, нежели для анализа межкультурных взаимодействий. 4. Какой подход к управлению конфликтом предпочтителен в условиях международного бизнеса, когда участники имеют разные культурные представления о нормах вежливости и иерархической структуре? A. Авторитарный стиль руководства, обеспечивающий чёткое выполнение приказов. B. Уход от конфликта с целью избежания острых ситуаций. C. Сотруднический стиль, позволяющий достичь консенсуса и сохранить уважение к каждому участнику. D. Агрессивный стиль давления и принуждения к своей позиции. **Ответ: C.** **Обоснование:** Международный бизнес требует учёта множества факторов, включая культурные различия. Применение авторитарного стиля или агрессивного подхода часто ведёт к усилению сопротивления и непониманию, усугубляя конфликт. Напротив, сотруднический стиль позволяет участникам открыто обсуждать свои точки зрения, находить общие цели и создавать условия для совместного решения проблем. Такое решение учитывает культурные нормы и повышает вероятность продуктивной совместной работы в будущем.\
Тема 4. Психология личности менеджера:	**УК-4** Способен применять современные	ИУК-4.1. Знает правила применения современных коммуникативных технологий, в том числе	1. Выберите утверждения, характеризующие структуру личности современного менеджера с учётом её функций и динамики. Какие из нижеперечисленных качеств относятся к необходимым характеристикам менеджера для успешной профессиональной деятельности?

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Тест по теме
структура, функции и динамика	коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	A. Способность адаптироваться к изменениям внешней среды и инновационным технологиям. B. Высокий уровень эмоционального интеллекта и стрессоустойчивость. C. Навык эффективной презентации идей на иностранных языках. D. Готовность делегировать полномочия подчинённым сотрудникам. E. Ригидная приверженность старым управленческим практикам. **Ответ: A, B, C, D.** **Обоснование:** Адаптивность, эмоциональный интеллект, языковая компетенция и делегирование обеспечивают гибкость и эффективность управления, тогда как ригидность блокирует развитие. 2. Отметьте те аспекты структуры личности менеджера, которые способствуют эффективному решению организационных задач и поддержанию высокой мотивации персонала. A. Ориентация на контроль и жёсткую власть над командой. B. Эмпатия и развитие командного духа. C. Инициативность и готовность брать ответственность за принятие решений. D. Высокая требовательность к себе и окружающим без стремления к сотрудничеству. E. Постоянство самоконтроля и стремление к профессиональному развитию. **Ответ: B, C, E.** **Обоснование:** Эмпатия, инициативность и саморазвитие формируют доверие и вовлечённость команды, тогда как авторитаризм и излишняя требовательность снижают мотивацию.
	УК-5 Способен воспринимать	**ИУК 5.2.** Находит и использует необходимую для саморазвития и	3. Выберите утверждения, отражающие ключевые аспекты влияния мультикультурализма на формирование эффективных компетенций менеджеров, работающих в международном бизнесе. A. Менеджеры, работающие в международной среде, должны развивать высокий

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Тест по теме
	межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.	уровень эмпатии и кросс-культурной чувствительности. B. Для успеха на международной арене достаточно владеть одним иностранным языком. C. Важно осознавать культурные различия и учиться понимать символику невербального общения. D. Универсальные модели управления подходят ко всем культурам одинаково хорошо. E. Международные менеджеры обязаны проявлять интерес к изучению местных обычаев и культурных традиций стран-партнёров. **Ответ: A, C, E.** **Обоснование:** Эмпатия, понимание невербальных сигналов и интерес к местным традициям снижают риск недопонимания в международной среде, тогда как универсальные модели и ограниченное владение языком не работают в мультикультурном контексте. 4. Выберите из списка черты личности и поведенческие стратегии, важные для менеджеров, осуществляющих деятельность в рамках межкультурного взаимодействия. A. Глобальная ориентация и открытость новому опыту. B. Неуважительное отношение к культуре других народов. C. Гибкость и способность легко адаптироваться к новым условиям. D. Этноцентризм и предпочтение собственных культурных стандартов. E. Эффективные навыки коммуникации на английском языке и других международных языках. **Ответ: A, C, E.** **Обоснование:** Открытость, гибкость и языковые навыки помогают адаптироваться к разным культурам, тогда как этноцентризм и неуважение ведут к конфликтам.
Тема 5. Теория и структура	**УК-4** Способен	ИУК-4.1. Знает правила применения современных	1. Как называется совокупность требований к оформлению делового письма, включающая формальное приветствие, чёткую структуру, лаконичность и

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Тест по теме
делового общения	применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	обязательную проверку ошибок? **Ответ: регламент** **Обоснование**: этот термин обозначает установленный порядок составления письменных сообщений, обеспечивающий их единообразие и профессиональное восприятие. 2. Как называется классификация форм деловой коммуникации, выделяющая устное личное, телефонное, электронное, официальное письменное и межкультурное взаимодействие? **Ответ: типология** **Обоснование**: этим словом обозначается распределение видов общения по группам на основе их целей, средств и форматов проведения 3. Современные коммуникативные технологии, включающие совместное редактирование, мультимедийные элементы и интуитивные шаблоны, позволяют повысить _____ презентационных материалов для делового общения. **Ответ: качество** **Обоснование:** использование этих инструментов улучшает визуальное восприятие и информативность, что способствует более эффективной передаче ключевых сообщений аудитории. 4. Правила составления электронных писем, поведения на виртуальных совещаниях и использования мессенджеров в совокупности образуют _____ цифрового делового общения. **Ответ: этикет** **Обоснование**: этот термин обозначает свод норм и стандартов, регулирующих корректное и профессиональное взаимодействие в цифровой среде.
	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИУК 5.3. Проявляет в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира	

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Тест по теме</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Тема 6. Стратегии ведения деловых переговоров</td><td>УК-4
Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</td><td>ИУК-4.1. Знает правила применения современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</td><td>1. Соотнесите каждую из перечисленных стратегий ведения деловых переговоров с соответствующей характеристикой, выбранной из правого столбца.
<table>
<tr><th>№ п/п</th><th>Стратегия ведения переговоров</th><th>Соответствующая характеристика</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Позиция власти</td><td>A. Сторона демонстрирует свою силу и превосходство, заставляя оппонента принять предлагаемые условия</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Поиск компромисса</td><td>B. Партнеры объединяют усилия против внешнего противника</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Создание коалиции</td><td>C. Обе стороны идут на взаимные уступки ради общего результата</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Игра на эмоции и чувства</td><td>D. Использование тактик манипуляции, затрагивающих чувства страха, симпатии или вины</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Медиация</td><td>E. Назначение независимого посредника для помощи сторонам в достижении соглашения</td></tr>
</table>
Ответ:
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Ключ:
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr>
<tr><td>A</td><td>C</td><td>B</td><td>D</td><td>E</td></tr>
</table>
2. Сопоставьте представленные техники ведения переговоров с описанием соответствующих приемов и подходов.
<table>
<tr><th>№ п/п</th><th>Техника ведения переговоров</th><th>Описание приема</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Контрпредложение</td><td>A. Используют уловки и приемы убеждения,</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Тест по теме</th></tr>
<tr><td></td><td>УК-5
Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</td><td>ИУК 5.2. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.</td><td>
<table>
<tr><td></td><td></td><td>направленные на получение выгоды</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Принуждение</td><td>B. Давление на соперника с целью заставить согласиться на выгодные условия</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Кооперация</td><td>C. Совместное сотрудничество для нахождения выгодного решения обеими сторонами</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Манипуляция</td><td>D. Предлагают собственные идеи взамен ранее выдвинутых условий оппонентом</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Рациональное убеждение</td><td>E. Применяется логика и аргументы для обоснования собственной позиции</td></tr>
</table>
Ответ:
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Ключ:
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr>
<tr><td>D</td><td>B</td><td>C</td><td>A</td><td>E</td></tr>
</table>
3. Рассмотрите следующие стратегии ведения переговоров и сопоставьте их с соответствующими описаниями в зависимости от культурной принадлежности переговорщика:
<table>
<tr><th>№ п/п</th><th>Стратегия ведения переговоров</th><th>Краткое описание</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Прямой и открытый обмен информацией</td><td>A. Типичен для американских и немецких переговорщиков</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Постепенное раскрытие позиции</td><td>B. Часто используется японскими и китайскими специалистами</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Акцент на установлении личного контакта</td><td>C. Широко распространено среди латиноамериканцев и арабов</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Рассмотрение долговременных</td><td>D. Отличительная черта японских и китайских культур</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Тест по теме</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>
<table>
<tr><td></td><td>перспектив</td><td></td></tr>
<tr><td>5</td><td>Чёткий регламентированный подход</td><td>E. Обычно характерен немецким и швейцарским профессионалам</td></tr>
</table>
Ответ:
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Ключ:
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr>
<tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td><td>E</td></tr>
</table>
4. Определите типы подходов к переговорам и сопоставьте их с культурными особенностями, повлиявшими на становление этих подходов:
<table>
<tr><th>№ п/п</th><th>Подход к ведению переговоров</th><th>Особенности подхода</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Эмоциональный и экспрессивный подход</td><td>A. Используется скандинавскими странами и Швейцарией</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Логичный и рациональный подход</td><td>B. Чаще всего встречается у англичан и немцев</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Индивидуалистический подход</td><td>C. Преобладает в американской культуре</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Коллективистский подход</td><td>D. Характерен для китайской и японской культур</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Интегративный подход</td><td>E. Распространён среди итальянцев и испанцев</td></tr>
</table>
Ответ:
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Ключ:
</td></tr>
</table>

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Тест по теме
			1 2 3 4 5 E B C D A

Критерии оценивания тестового задания:

Оценка	Критерии оценивания
отлично	от 90 до 100 % правильно выполненных заданий
хорошо	от 70 до 89 % правильно выполненных заданий
удовлетворительно	от 50 до 69 % правильно выполненных заданий
неудовлетворительно	менее 50 % правильно выполненных заданий

4.2 ТИПОВЫЕ ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Практические задания должны отражать умение обучающегося применять осваиваемую компетенцию в практических ситуациях и при решении производственных задач (индикаторы УМЕТЬ).

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
Тема 1. Общий теоретический анализ конфликта	**УК-4** Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и	ИУК-4.2. Умеет применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	**Задания комбинированного типа, предполагающие выбор нескольких ответов из предложенных с последующим объяснением своего выбора.** 1. В англоязычной дискуссии возник конфликт трактовок. Какие технологии помогут его анализу? 1. Автоперевод терминов. 2. Совместный онлайн-документ для комментариев. 3. Прекращение диалога. 4. Видеозапись с тайм-кодами. Ответ: 1,4 Обоснование: Они обеспечивают уточнение смыслов и объективную фиксацию аргументов, тогда как 3 разрушает общение, а 2 дублирует функцию 4.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
	профессионального взаимодействия		**2.** В международной переписке (русский, английский, китайский) выявлены разночтения. Какие действия с применением технологий верны? 1. Облачный глоссарий на трёх языках. 2. Опрос на родных языках с автопереводом. 3. Перевод всей почты только на русский. 4. Анализ только устных встреч. Ответ: 1,2 Обоснование: Они собирают данные на всех языках и структурируют информацию, а 3 и 4 сужают или исключают цифровой анализ конфликта.
Тема 1. Общий теоретический анализ конфликта	УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИУК-4.2. Умеет применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	**Задания открытого типа с развернутым ответом** 1. Совокупность правил, включающих особенности приветствия, электронной переписки, ведения переговоров и межкультурной адаптации, составляет _____ делового общения в России. **Ответ: этикет** **Обоснование:** этот термин обозначает установленные нормы поведения, позволяющие иностранным специалистам эффективно взаимодействовать в российской деловой среде. 2. Поэтапный процесс выдвижения предложений, поиска компромиссов и фиксации соглашения, используемый в тренинговой игре для отработки навыков, называется _____ переговоров. **Ответ: моделированием** **Обоснование:** этим словом обозначается воспроизведение реальной деловой ситуации в контролируемых условиях для обучения и отработки практических умений.
Тема 1. Общий теоретический анализ	УК-5 Способен воспринимать	ИУК 5.3. Проявляет в своём поведении уважительное отношение	**Задания открытого типа с развернутым ответом** 1. Впишите пропущенное слово: «При анализе межэтнического конфликта в поликультурном регионе России теоретический подход будет конструктивным только в

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
конфликта	межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира.	том случае, если исследователь опирается на знание _____ этапов развития народов, входивших в состав Российской империи и СССР, и признаёт равную ценность их культурных традиций в контексте мировой истории». **Ответ: исторических.** **Обоснование**: Именно исторический контекст позволяет увидеть корни противоречий не как случайные, а как сложившиеся веками модели взаимодействия, что формирует уважение к каждой традиции. 2. Вставьте пропущенное слово: «Успешное урегулирование конфликта поколений в профессиональной среде становится возможным, когда стороны проявляют взаимное уважение к _____ ценностям и нормам общения, сложившимся как в советский период развития России, так и в современной мировой деловой культуре». **Ответ: традиционным.** **Обоснование**: Это понятие объединяет как историческое наследие России, так и глобальные нормы, что позволяет выстроить диалог без отрицания опыта любой из сторон.
Тема 2. Психологическая характеристика различных видов конфликта	**УК-4** Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и	ИУК-4.2. Умеет применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	**Задания комбинированного типа, предполагающие выбор нескольких ответов из предложенных с последующим объяснением своего выбора.** 1. В международной онлайн-группе возник внутриличностный конфликт у студента: он не может выбрать между двумя исследовательскими подходами, каждый из которых поддерживается разными зарубежными научными школами. Какие коммуникативные технологии помогут ему провести психологический анализ и разрешить этот конфликт? Варианты: 1. Чат с ИИ-ассистентом на английском для структурирования «за» и «против» каждого подхода. 2. Полное отключение от всех внешних мнений на неделю. 3. Участие в вебинаре на иностранном языке с представителями обеих школ для

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
	профессионального взаимодействия		уточнения позиций. 4. Замена темы исследования на более простую. **Ответ: 1,3** **Обоснование**: Варианты 1 и 3 используют цифровые и языковые инструменты для сбора объективной информации и прояснения позиций, тогда как 2 и 4 уводят от анализа конфликта. **2.** В деловой переписке на трёх языках между партнёрами выявлен межличностный конфликт, вызванный разной интерпретацией сроков и обязательств. Какие современные технологии позволят провести психологическую диагностику его причин и начать урегулирование? Варианты: 1. Автоматический анализ тональности переписки (sentiment analysis) на каждом языке. 2. Перевод всех писем на один язык и игнорирование оригиналов. 3. Онлайн-встреча с функцией субтитров и письменным протоколом на всех языках. 4. Прекращение переписки и переход к телефонным звонкам. **Ответ: 1,3** **Обоснование:** Варианты 1 и 3, так как они обеспечивают многоязычный сбор данных (эмоциональный окрас + факты) для объективного анализа, тогда как 2 и 4 искажают или ограничивают информацию.
Тема 2. Психологическая характеристика различных видов конфликта	**УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом,**	ИУК 5.3. Проявляет в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп,	**Задания открытого типа с развернутым ответом.** 1. Как называется тип конфликта, возникающий внутри человека из-за противоречия между его желаниями, ценностями или чувствами, проявляющийся в виде тревоги, сомнений и внутреннего дискомфорта? Ответ: внутриличностный Обоснование: этот вид конфликта происходит в сознании самого человека, в отличие от межличностного или межгруппового, которые возникают между разными субъектами.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
	этическом и философском контекстах	опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира.	**2.** Как называется конфликт, возникающий между двумя или более сотрудниками из-за различий в характерах, интересах или распределении ресурсов, проявляющийся в открытых разногласиях и эмоциональных столкновениях? **Ответ: межличностный** **Обоснование**: данный тип конфликта разворачивается между конкретными личностями и обусловлен их индивидуальными особенностями и несовпадающими позициями
Тема 3. Технология преодоления конфликта	**УК-4** Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИУК-4.2. Умеет применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	**Задания комбинированного типа, предполагающие выбор одного правильного ответа из предложенных с последующим объяснением своего выбора.** 1. В международной проектной группе возник конфликт из-за разночтений в сроках, зафиксированных в переписке на английском языке. Какую современную коммуникативную технологию следует применить в первую очередь для объективного анализа причин конфликта? Варианты: А) Автоматический перевод всей переписки с тайм-метками. Б) Устный перевод при личной встрече. В) Замена переписки на голосовые сообщения. Г) Полное игнорирование письменных источников. **Ответ: А** **Обоснование:** Письменная фиксация с точным временем и переводом обеспечивает объективную доказательную базу, тогда как устные форматы теряют детали и последовательность аргументов. **2.** В ходе онлайн-конференции на трёх языках участники не могут прийти к согласию из-за эмоционального напряжения. Какой технологический инструмент поможет снизить накал и перевести конфликт в конструктивное русло? Варианты: А) Отключение видео у всех участников. Б) Функция письменного чата с синхронным переводом для параллельного изложения

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
			позиций. В) Увеличение громкости голоса ведущего. Г) Завершение встречи и перенос обсуждения в мессенджер. **Ответ: Б** **Обоснование**: письменный формат с переводом снижает эмоциональность, даёт время на обдумывание и фиксирует все высказывания на понятном каждому языке.
Тема 3. Технология преодоления конфликта	**УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах**	ИУК 5.4. Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера	**Задания открытого типа с развернутым ответом.** 1. В остром конфликте, где большинство настаивает на выгодном, но несправедливом решении, участник принимает решение действовать вопреки давлению, руководствуясь внутренними нравственными законами и гражданским долгом, что требует от него твёрдости в отстаивании справедливости — какое основное качество личности лежит в основе такого выбора? **Ответ: Принципиальность.** **Обоснование**: Это качество отражает сознательный приоритет ценностей над конъюнктурой и является проявлением гражданской зрелости в конфликте. **2.** В конфликте мировоззренческого характера стороны прекращают взаимные обвинения и переключаются на совместный поиск решения, где признаются равные права на убеждения и интересы каждого, — какой способ преодоления противоречий описан? **Ответ: Сотрудничество.** **Обоснование**: Этот способ реализует ценностный выбор в пользу объединения и взаимного признания, позволяя решать проблемы без подавления одной из сторон.
Тема 4. Психология	**УК-4** Способен	ИУК-4.2. Умеет применять современные	**Задания комбинированного типа, предполагающие выбор одного правильного ответа из предложенных с последующим объяснением своего выбора.**

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
личности менеджера: структура, функции и динамика	применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	1. Руководитель международного проекта проводит еженедельную видеоконференцию с командой из пяти стран. Чтобы эффективно управлять динамикой групповой работы и учитывать индивидуальные психологические особенности каждого участника, он использует цифровую доску для одновременного внесения идей и чат с автоматическим переводом. Какую функцию менеджера он реализует в первую очередь? Варианты: А) Контролирующую Б) Интегративную В) Административную Г) Дисциплинарную **Ответ: Б** **Обоснование:** Интегративная функция направлена на объединение усилий разнородной команды через общее цифровое пространство и преодоление языковых барьеров, что сближает позиции участников. **2.** В кризисной ситуации менеджер получает на иностранном языке (английском) эмоциональное письмо от партнёра с жалобой на срыв сроков. Прежде чем ответить, он использует онлайн-сервис для анализа тональности текста, чтобы точнее понять состояние автора, и только затем формулирует свой взвешенный ответ. Какую психологическую функцию личности менеджера он демонстрирует этим действием? Варианты: А) Прогностическую Б) Регулятивную (саморегуляцию) В) Познавательную Г) Коммуникативную **Ответ: Б** **Обоснование:** Менеджер сознательно управляет собственными эмоциональными реакциями, используя технологию для объективной оценки ситуации, прежде чем вступить в диалог, что является актом саморегуляции.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
Тема 4. Психология личности менеджера: структура, функции и динамика	**УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах**	ИУК 5.1. Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношению к историческому наследию и культурным традициям.	**Задания открытого типа с развернутым ответом.** 1. Как называется цифровой инструмент, автоматизирующий постановку задач, контроль исполнения и документооборот, который снижает конфликты за счёт прозрачности процессов и распределения ответственности? **Ответ: система** **Обоснование:** именно корпоративная информационная система (CRM/ERP) обеспечивает единое пространство для управления задачами, устраняя информационные пробелы и повышая доверие в коллективе. **2.** Как называется облачная платформа, объединяющая чаты, хранение файлов и управление проектами, которая повышает скорость коммуникаций и прозрачность загрузки сотрудников? **Ответ: мессенджер** **Обоснование:** этот термин обозначает цифровую среду для оперативного обмена сообщениями и документами, что упрощает взаимодействие и снижает психологическое напряжение в команде.
Тема 4. Психология личности менеджера: структура, функции и динамика	**УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах**	ИУК 5.4. Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера	**Задания открытого типа с развернутым ответом.** 1. Способность менеджера учитывать культурные особенности партнёров, адаптировать стиль общения, соблюдать процедуры и временные рамки, проявляя уважение к частной жизни, называется межкультурной _____. **Ответ: компетентностью** **Обоснование:** этот термин обозначает совокупность знаний, навыков и установок, позволяющих эффективно взаимодействовать с представителями иных культур, минимизируя недопонимание и конфликты. **2.** Умение менеджера распознавать за формальной прямотой сообщения

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
			конструктивную критику, сохранять эмоциональную устойчивость и отвечать в партнёрском, а не конфликтном тоне, характеризует его психологическую **_____.** **Ответ: гибкость** **Обоснование:** именно это качество позволяет менеджеру адекватно интерпретировать культурно обусловленные особенности общения и выбирать корректную линию поведения без потери самообладания.
Тема 5. Теория и структура делового общения	**УК-4** Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИУК-4.2. Умеет применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	**Задания комбинированного типа, предполагающие выбор одного правильного ответа из предложенных с последующим объяснением своего выбора.** 1. Вы участвуете в международной онлайн-конференции, где вам нужно сделать презентацию на английском языке. Ваше выступление длится 8 минут, но синхронный переводчик добавляет к каждому вашему предложению паузу в 2 секунды. Всего вы делаете 12 предложений. Какое общее время (в секундах) займёт ваше выступление вместе с паузами на перевод? Варианты: А) 480 Б) 504 В) 500 Г) 520 **Ответ: Б** **Обоснование:** 504, так как 8 минут = 480 секунд, плюс 12 пауз по 2 секунды = 24 секунды, итого 480 + 24 = 504 секунды. **2. В**ы готовите деловое письмо на иностранном языке для 4 разных партнёров. На написание каждого письма вы тратите 5 минут, а на проверку культурных формул вежливости (обращение, приветствие, заключение) — дополнительно по 2 минуты на каждое письмо. Сколько всего минут вы потратите на подготовку всех четырёх писем? Варианты: А) 20

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
			Б) 28 В) 24 Г) 32 Ответ: Б Обоснование: 28, так как на каждое письмо уходит 5 + 2 = 7 минут, а писем четыре, значит 7 × 4 = 28 минут.
Тема 5. Теория и структура делового общения	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИУК 5.3. Проявляет в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира.	**Задания комбинированного типа, предполагающие выбор нескольких ответов из предложенных с последующим объяснением своего выбора.** В деловой переписке с зарубежными партнёрами вам необходимо выбрать форму обращения и стиль изложения, которые продемонстрируют уважение к их национальным традициям и одновременно сохранят достоинство русской деловой культуры. Какие действия будут корректными? Варианты: 1. Использовать только англоязычные клише без учёта иерархии партнёра. 2. Включить в письмо краткую ссылку на историю российско-партнёрских отношений (например, совместные проекты XX века). 3. Обратиться к партнёру по имени без титула, как принято в интернет-среде. 4. Уточнить у партнёра предпочтительную форму обращения, объяснив, что в России исторически сложилось уважение к титулам и должностям. **Ответ: 2,4** **Обоснование**: Варианты 2 и 4, так как они опираются на знание исторического контекста (совместный опыт) и культурных норм (обращение), проявляя уважение к обеим сторонам, тогда как 1 и 3 нивелируют традиции. 2. При организации международной деловой встречи в России вы планируете программу, учитывающую культурные традиции участников из Азии, Европы и России. Какие элементы программы будут соответствовать уважительному отношению к социокультурным традициям всех сторон? Варианты:

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
			1. Начать встречу с минуты молчания в память о победе в Великой Отечественной войне, объяснив её значение для России. 2. Предложить только европейский кофе-брейк, исключив азиатские чайные церемонии. 3. Включить короткий экскурс в историю российского купечества как пример многовековой деловой этики. 4. Провести встречу без учёта национальных праздников всех стран-участниц. **Ответ: 1,3** **Обоснование**: Варианты 1 и 3, поскольку они интегрируют знание российской истории (День Победы, купечество) как часть мировой культуры и демонстрируют уважение к памяти и традициям, тогда как 2 и 4 игнорируют культурное разнообразие.
Тема 6. Стратегии ведения деловых переговоров	УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИУК-4.2. Умеет применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	**Задания открытого типа с развернутым ответом.** 1. Как называется стратегия ведения переговоров, нацеленная на поиск взаимовыгодного решения, удовлетворяющего интересы обеих сторон, и предполагающая долгосрочное сотрудничество? **Ответ: сотрудничество** **Обоснование**: эта стратегия ориентирована на интеграцию интересов, а не на одностороннюю выгоду, что делает её оптимальной для партнёрских отношений. **2.** Как называется комплекс технологических средств (видеосвязь, электронный документооборот, совместное редактирование), используемый для повышения эффективности и удобства дистанционных переговоров? **Ответ: инструментарий** **Обоснование**: этим словом обозначается совокупность цифровых решений, обеспечивающих оперативность, прозрачность и качество коммуникации между удалёнными сторонами.
Тема 6.	**УК-5**	ИУК 5.3. Проявляет в	**Задания открытого типа с развернутым ответом.**

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
Стратегии ведения деловых переговоров	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира.	1. Умение адаптировать стиль общения, учитывать национальные особенности партнёров, соблюдать их формальности и выстраивать доверие, не теряя своих интересов, называется переговорной _____. **Ответ: гибкостью** **Обоснование**: именно это качество позволяет эффективно взаимодействовать с представителями разных культур, находя баланс между уважением к их традициям и защитой собственных позиций. **2.** Способность принимать нестандартные решения, сохранять терпение при длительных обсуждениях, использовать эмоциональные аргументы и поддерживать дружеские отношения в переговорах называется _____ стилем ведения переговоров. **Ответ: адаптивным** **Обоснование**: этот термин описывает готовность менять тактику под особенности партнёра, учитывая его культуру и темп работы, чтобы достичь взаимовыгодного соглашения.

Критерии оценивания практических занятий:

Оценка	Критерии оценивания
отлично	Выставляется, если обучающийся умеет увязывать теорию с практикой (решает задачи, формулирует выводы, умеет пояснить полученные результаты), владеет понятийным аппаратом, полно и глубоко овладел материалом по заданной теме, обосновывает свои суждения и даёт правильные ответы на вопросы преподавателя
хорошо	Выставляется, если обучающийся умеет увязывать теорию с практикой (решает задачи и формулирует выводы, умеет пояснить полученные результаты), владеет понятийным аппаратом, полно и глубоко овладел материалом по заданной теме, но содержание ответов имеют некоторые неточности и требуют уточнения и комментария со стороны преподавателя
удовлетворительно	Выставляется, если обучающийся знает и понимает материал по заданной теме, но изложение неполное, непоследовательное, допускаются неточности в определении понятий, студент не может обосновать свои ответы на уточняющие вопросы преподавателя
неудовлетворительно	Выставляется, если обучающийся допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Делает ошибки в ответах на уточняющие вопросы преподавателя

4.3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

Контрольные работы содержат несколько практических заданий по индивидуальным вариантам, в полном объеме охватывающих изученный материал по указанной теме (индикаторы УМЕТЬ). Выполнение контрольных работ позволяет определить результат освоения компетенций по дисциплине в рамках рассматриваемой темы, оцениваемый с помощью соответствующих индикаторов достижения компетенций.

Тема	**Код и формулировка компетенции**	**Индикаторы достижения компетенции**	**Типовой вариант контрольной работы**	
			Вариант 1	**Вариант 2**
Тема 3. Технология преодоления конфликта	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИУК 5.2. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.	**Задание 1.** В команде из 10 человек конфликт между двумя подгруппами (по 5 человек) из-за разного ритуала обратной связи. Вы знаете, что в культуре подгруппы А критика всегда даётся только наедине, а в культуре подгруппы Б — публично. Чтобы снять напряжение, вы решаете провести 1 индивидуальную встречу с каждым из 10 сотрудников. Сколько всего встреч вам нужно провести, чтобы применить этот культурно-ориентированный подход? Варианты: А) 5 Б) 10 В) 2 Г) 1 **Ответ: Б (10)** **Обоснование:** Для учёта традиций обеих групп необходимо персонально взаимодействовать с каждым членом команды, а не с подгруппами. **Задание 2**. В мультикультурной команде спор о сроках (полихронная vs. монохронная культура). Выберите верные способы решения: 1. Требовать подчинения уставу. 2. Уточнить культурные нормы и	**Задание 1**. В конфликте участвуют представители трёх разных социальных групп, каждая из которых имеет свой принятый способ приветствия (рукопожатие, поклон, словесное приветствие). Вы решаете использовать все три способа последовательно при встрече, чтобы показать уважение ко всем. Сколько всего действий приветствия вы выполните за одну встречу с одним представителем от каждой группы, если встречаете их по очереди? Варианты: А) 1 Б) 6 В) 3 Г) 9 **Ответ: В (3)** **Обоснование**: Для каждого из трёх представителей выполняется ровно одно соответствующее его культуре действие, и это покрывает все группы. **Задание 2**. Конфликт между индивидуалистом и коллективистом. Какие действия руководителя верны? 1. Ориентироваться только на KPI. 2. Дать индивидуалисту публичную защиту, коллективисту — одобрение

			предложить компромисс. 3. Провести голосование. 4. Обсудить восприятие времени и найти общую точку. **Ответ: 2,4** **Обоснование**: ни основаны на поиске и использовании информации о культурных различиях в восприятии времени, что позволяет трансформировать противостояние в сотрудничество, а не подавляет оппонента **Задание 3**. Система действий, включающая анализ причин, просветительскую работу, создание единых коммуникативных стандартов и активное слушание, направленная на устранение разногласий между сотрудниками разных культур, называется технологией _____ конфликтов. **Ответ: преодоления** **Обоснование**: этот термин обозначает комплексный подход к выявлению и устранению источников напряжённости, основанный на понимании культурных различий и выработке совместных решений.	группы. 3. Объединить обе стороны против внешнего заказчика. 4. Использовать ритуал (чай) для снятия напряжения. **Ответ: 2,4** **Обоснование**: Эти шаги применяют знания о ценностях групп (личная ответственность или групповое согласие и ритуалы) для конструктивной перестройки коммуникации, а не для избегания или силового решения. **Задание 3.** Процесс выявления культурных корней разногласий, проведения индивидуальных консультаций, организации командных встреч и тренингов по межкультурной коммуникации представляет собой _____ межкультурного конфликта. **Ответ: разрешение** **Обоснование**: этим словом обозначается целенаправленная работа по снятию противоречий через диалог, обучение и выработку общих правил взаимодействия.
Тема 5. Теория и структура делового общения	**УК-4** **Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для**	ИУК-4.2. Умеет применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых)	**Задание 1.** Вы участвуете в международной видеоконференции на английском языке. Вам нужно сделать 4 реплики по 30 секунд каждая, но синхронный переводчик задерживает ваш текст на 5 секунд после каждой реплики. Сколько всего секунд займёт ваше выступление	**Задание 1.** Вы готовите деловое письмо на иностранном языке для трёх партнёров из разных стран. На проверку грамматики каждого письма вы тратите 2 минуты, на адаптацию культурных формул вежливости (приветствие, обращение, заключение) — по 1 минуте

	академического и профессионального взаимодействия	языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	с учётом задержки на перевод? Варианты: А) 120 Б) 140 В) 160 Г) 200 **Ответ: Б (140)** **Решение**: 140, так как 4 реплики по 30 секунд = 120 секунд, плюс 4 задержки по 5 секунд = 20 секунд, итого 140 секунд. Задание 2. Как называется совокупность норм, правил и традиций, регулирующих устное и письменное взаимодействие между представителями разных стран, включая манеру обращения, дистанцию и стиль ведения переговоров? Варианты: А) менталитет Б) деловой этикет В) корпоративная культура Г) социальная стратификация Ответ: Б Обоснование: Деловой этикет, так как именно он задаёт формальные рамки межкультурной деловой коммуникации, в отличие от менталитета, который описывает глубинные установки, а не правила. **Задание 3.** Опишите одним обобщающим термином современную технологию организации деловой коммуникации, которая позволяет участникам, находящимся в разных странах, вести	на каждое письмо. Сколько всего минут вы потратите на подготовку всех трёх писем? Варианты: А) 6 Б) 9 В) 3 Г) 12 **Ответ: Б (9)** **Решение**: 9, так как на каждое письмо уходит 2 + 1 = 3 минуты, а писем три, значит 3 × 3 = 9 минут. Задание 2. Как называется способность адаптировать своё речевое поведение, учитывая национальные особенности собеседника, включая допустимую дистанцию, уровень эмоциональности и форму обращения? Варианты: А) культурная сензитивность Б) конформизм В) коммуникативная компетенция Г) стереотипизация Ответ: В Обоснование: Ккоммуникативная компетенция, поскольку она включает знание культурных норм и умение гибко применять их в речи, тогда как культурная сензитивность — это скорее восприимчивость, а не активное действие. **Задание 3.** Назовите обобщающим

			синхронные переговоры с автоматическим переводом речи в реальном времени и совместной работой над документами в едином цифровом пространстве. **Ответ: Цифровая платформа** **Обоснование**: Этот термин объединяет совокупность ИТ-инструментов (видеоконференция, автоперевод, облачный редактор), которые обеспечивают профессиональное взаимодействие независимо от языкового барьера и географии.	словом тип делового общения, при котором участник сознательно использует знание иностранного языка и невербальных кодов (жесты, дистанция, темп речи) для построения убедительной аргументации, учитывая при этом культурные особенности слушателей, чтобы достичь взаимопонимания в мультикультурной среде. **Ответ: Межкультурная коммуникация** **Обоснование**: Данное понятие охватывает комплексное применение языковых и невербальных средств с учётом культурного контекста, что является ключевым навыком эффективного делового диалога.

Критерии оценивания контрольной работы:

Оценка	Критерии оценивания
отлично	Выставляется, если обучающийся умеет увязывать теорию с практикой (решает задачи, формулирует выводы, умеет пояснить полученные результаты), владеет понятийным аппаратом, полно и глубоко овладел материалом по заданной теме, обосновывает свои суждения и даёт правильные ответы на вопросы преподавателя
хорошо	Выставляется, если обучающийся умеет увязывать теорию с практикой (решает задачи и формулирует выводы, умеет пояснить полученные результаты), владеет понятийным аппаратом, полно и глубоко овладел материалом по заданной теме, но содержание ответов имеют некоторые неточности и требуют уточнения и комментария со стороны преподавателя.
удовлетворительно	Выставляется, если обучающийся знает и понимает материал по заданной теме, но изложение неполное, непоследовательное, допускаются неточности в определении понятий, студент не может обосновать свои ответы на уточняющие вопросы преподавателя
неудовлетворительно	Выставляется, если обучающийся допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Делает ошибки в ответах на уточняющие вопросы преподавателя

4.4. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа (индикаторы ЗНАТЬ, УМЕТЬ – на выбор) включает в себя проработку теоретического материала, изучение рекомендуемой литературы, выполнение практико-ориентированных заданий (заполнение таблиц, проведение сравнительного анализа, составление схем

и др.), решение практических задач, создание презентаций, написание рефератов, подборка нормативного и иного материала и выполнение других заданий.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовое задание для самостоятельной работы
Тема 1. Общий теоретический анализ конфликта	**УК-4** Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия **УК-5** Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИУК-4.1. Знает правила применения современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия **ИУК 5.1.** Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношению к историческому наследию и культурным традициям.	1. Докажите, что управляемый конфликт может приносить пользу организации. Приведите не менее трех аргументов в пользу управляемого конфликта и объясните, как правильно организовать управление конфликтом для извлечения максимальной пользы. 2. Почему конфликты возникают в организациях? Приведите классификацию конфликтов по различным основаниям (уровень конфликта, объект конфликта, продолжительность и др.). Объясните, какое значение имеет классификация конфликтов для эффективного управления ими. 1. На основании теоретических знаний по курсу объясните природу происхождения конфликта в организациях. Определите основные типы конфликтов и охарактеризуйте каждый из них. Приведите примеры ситуаций, соответствующих указанным типам конфликтов. 2. Опишите причины возникновения межкультурных конфликтов в международном бизнесе. Приведите примеры практических ситуаций, иллюстрирующих влияние культурных различий на появление конфликтов. Предложите стратегии профилактики и разрешения таких конфликтов.
Тема 2. Психологическая характеристика различных видов	**УК-4** Способен применять современные	ИУК-4.2. Умеет применять современные коммуникативные	1. Заполните таблицу, сравнивая психологические особенности участников трех типов конфликтов: внутриличностного, межличностного и межгруппового. Опишите эмоциональные реакции, когнитивные процессы и поведенческие проявления для каждого типа конфликта.

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Типовое задание для самостоятельной работы</th></tr>
<tr><td>конфликта</td><td>коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

УК-5
Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</td><td>технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

ИУК 5.2. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.</td><td>
<table>
<tr><td>Вид конфликта</td><td>Эмоциональные реакции</td><td>Когнитивные процессы</td><td>Поведенческие проявления</td></tr>
<tr><td>Внутриличностный</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Межличностный</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Межгрупповой</td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
2. Нарисуйте схему взаимодействия участников в межгрупповом конфликте, подробно описав, какие факторы влияют на усиление или ослабление конфликта, и как внешние обстоятельства могут изменить его развитие.

1. Опишите психологические особенности участников внутриличностного конфликта, отметив, какие эмоции и мысли характерны для человека, находящегося в данном типе конфликта. Приведите примеры ситуаций, иллюстрирующих проявление внутриличностного конфликта.

2. Исследуйте особенности межкультурных конфликтов и опишите, как культурные различия могут провоцировать возникновение конфликтов. Приведите конкретные примеры межкультурных конфликтов и предложите механизмы их предотвращения и разрешения.</td></tr>
<tr><td>Тема 3. Технология преодоления конфликта</td><td>УК-4
Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и</td><td>ИУК-4.2. Умеет применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального</td><td>1. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними вспыхивает конфликт.
В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию

2. Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.</td></tr>
</table>

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовое задание для самостоятельной работы
	профессионального взаимодействия **УК-5** Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	взаимодействия ИУК 5.4. Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера	Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение. 1. Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение. 2. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю… Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.
Тема 4. Психология личности менеджера: структура, функции и динамика	**УК-4** Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИУК-4.1. Знает правила применения современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия **ИУК 5.1.**	1. Написать эссе на выбранную тему: • Технологии управления конфликтами. • Основное содержание переговорного процесса. • Предупреждение и разрешение деловых конфликтов. • Отличие эффективного делового общения от межличностного общения • Искусство составления убедительных деловых писем и электронных сообщений • Как структура делового ответа влияет на принятие управленческих решений • Этика деловой переписки: границы формальности и неформальности • Использование сторителлинга для повышения убедительности в деловых выступлениях. • Как эффективная внутренняя коммуникация способствует достижению стратегических целей компании

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовое задание для самостоятельной работы
	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношению к историческому наследию и культурным традициям.	1. Написать эссе на выбранную тему: Возможности анализа конфликтов в психологической практике. Типы конфликтных личностей. Влияние культурных различий (кросс-культурная коммуникация) на международные деловые переговоры Коммуникативные барьеры в организации и методы их преодоления Этика деловой переписки: границы формальности и неформальности Техника активного слушания как ключевой навык руководителя Коммуникативные стратегии при работе с «трудными» клиентами или партнерами Как эффективная внутренняя коммуникация способствует достижению стратегических целей компании
Тема 5. Теория и структура делового общения	**УК-4** Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия **УК-5** Способен воспринимать межкультурное	ИУК-4.2. Умеет применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия **ИУК 5.2.** Находит и использует необходимую для саморазвития и	1. Разработайте сценарий делового общения на английском языке, в котором участвуют менеджер международной компании и заказчик. Цель общения — выяснить потребность заказчика и презентовать услуги компании. Упражнение должно состоять из трех частей: приветствие и представление, выяснение потребностей и презентация продукта. 2. Сформулируйте алгоритм составления резюме для трудоустройства на позицию менеджера среднего звена в крупную российскую компанию. Резюме должно быть написано на русском языке и содержать пункты, раскрывающие навыки делового общения, умения решать конфликты и способности к обучению современным технологиям. 1. Опишите основные компоненты структуры делового общения и расскажите, как учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия. На конкретном примере покажите, как нарушения в понимании культурных особенностей

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовое задание для самостоятельной работы
	разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.	могут вызвать коммуникативные затруднения и как можно избежать подобных ситуаций. 2. Представьте ситуацию, в которой американская и русская компании ведут переговоры о заключении важного контракта. Опишите возможные культурно-обусловленные трудности и предложите методы их преодоления, опираясь на знания о теории делового общения.
Тема 6. Стратегии ведения деловых переговоров	**УК-4** Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия **УК-5** Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом,	ИУК-4.2. Умеет применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия **ИУК 5.2.** Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных	1. Разработайте сценарий деловой встречи на английском языке, на которой вы будете выступать в роли руководителя российской компании, ведущей переговоры с потенциальным американским партнером. Задача — презентовать преимущества сотрудничества с вашей компанией и прийти к соглашению о дальнейших действиях. Используйте коммуникативные технологии, соответствующие международному деловому этикету. 2. Опишите последовательность действий, которую вы выполните при ведении деловых переговоров с зарубежной компанией, используя современные цифровые технологии (видеоконференции, чаты, электронную почту). Укажите плюсы и минусы каждого инструмента и предложите оптимальную комбинацию для эффективной коммуникации. 1. Проанализируйте стратегии ведения переговоров с представителями разных культур (например, Восток-Запад, Северная Америка-Южная Америка). Раскройте различия в подходах к переговорам и покажите, как культура влияет на выбор стратегии и эффективность переговоров. Приведите примеры конкретных ситуаций, иллюстрирующих ваши рассуждения. 2. Представьте ситуацию переговоров с китайской компанией. Ваша задача — заключить сделку на поставку оборудования в Россию. Разработайте план ведения переговоров, учитывая культурные особенности Китая, такие как установка на личные отношения, длительный цикл принятия решений и важность сохранения "лица". Обозначьте, какие шаги предпринять для эффективного заключения сделки.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовое задание для самостоятельной работы
	этическом и философском контекстах	особенностях и традициях различных социальных групп.	

Критерии оценивания самостоятельной работы:

Оценка	Критерии оценивания
отлично	выставляется если работа носит научно-исследовательский характер, проанализирован и сделан сравнительный анализ нескольких литературных источников, приведены примеры
хорошо	выставляется если проанализирован и сделан сравнительный анализ нескольких литературных источников, приведены примеры
удовлетворительно	выставляется если проведен сравнительный анализ научно-методической литературы, приведены примеры
неудовлетворительно	выставляется если работа прошла проверку на антиплагиат и соответствует требованиям оформления

4.5. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ КУРСОВЫХ РАБОТ

Курсовая работа позволяет выявить степень владения базовыми знаниями, умениями и навыками, необходимыми для обучения, и определить уровень владения новым материалом.

КУРСОВАЯ РАБОТА НЕ ПРЕДУСМОТРЕНА УЧЕБНЫМ ПЛАНОМ

Критерии оценивания курсовой работы:

Оценка	Критерии оценивания
отлично	Содержание курсовой работы полностью соответствует заданию, содержащемуся в методических указаниях, и плану. Представлены результаты структурированного и логически последовательного обзора литературных и иных источников по теме исследования. Структура курсовой работы логически и методически выдержана. Верно определены исходные данные для расчетов. Все аналитические расчеты выполнены верно, корректно применены методы экономического анализа, не нарушена методика анализа предмета исследования. Все выводы и предложения убедительно аргументированы. При защите курсовой работы обучающийся правильно и уверенно отвечает на вопросы преподавателя, демонстрирует глубокое знание теоретического материала, способен аргументировать собственные утверждения и выводы
хорошо	Содержание курсовой работы полностью соответствует заданию, содержащемуся в методических указаниях, и плану. Представлены результаты структурированного и логически последовательного обзора литературных и иных источников по теме исследования. Структура курсовой работы логически и методически выдержана. Верно определены исходные данные для расчетов. В расчетах допускаются незначительные (не искажающие общего итога оценки) погрешности/ошибки. Большинство выводов и предложений аргументировано, корректно применены методы экономического анализа, не нарушена методика анализа предмета исследования. Оформление курсовой работы и полученные результаты в целом отвечают требованиям, изложенным в методических указаниях. Имеются одна-две несущественные ошибки в использовании терминов, в построенных диаграммах и схемах, в оформлении таблиц. Наличествует незначительное количество грамматических и/или стилистических ошибок. При защите курсовой работы обучающийся правильно и уверенно отвечает на большинство вопросов преподавателя, демонстрирует хорошее знание теоретического материала, но не всегда способен аргументировать собственные утверждения и выводы. При наводящих вопросах преподавателя исправляет ошибки в ответе

удовлетворительно	Содержание курсовой работы полностью соответствует заданию, содержащемуся в методических указаниях, и плану. Результаты обзора литературных и иных источников представлены недостаточно полно, недостаточно логично и последовательно. Верно определены исходные данные для расчетов, но имеются грубые ошибки в расчетах. Аргументация выводов и предложений слабая или отсутствует. Экономические выводы носят констатирующий (описательный) характер. Имеются одно-два существенных отклонений от требований в оформлении курсовой работы. Полученные результаты в целом отвечают требованиям, изложенным в методических указаниях. Имеются одна-две существенных ошибки в использовании терминов, в построенных диаграммах и схемах. Много грамматических и/или стилистических ошибок. При защите курсовой работы обучающийся допускает грубые ошибки при ответах на вопросы преподавателя, демонстрирует слабое знание теоретического материала, в большинстве случаев не способен уверенно аргументировать собственные утверждения и выводы
неудовлетворительно	Содержание курсовой работы не соответствует заданию, содержащемуся в методических указаниях, и плану. Неверно определены исходные данные для расчетов, неверно и не корректно применены методы экономического анализа. Экономические выводы содержат неверную экономическую оценку. Имеются более двух существенных отклонений от требований в оформлении курсовой работы. Большое количество существенных ошибок по сути работы, много грамматических и стилистических ошибок и др. Полученные результаты не отвечают требованиям, изложенным в методических указаниях. При защите курсовой работы обучающийся демонстрирует слабое понимание программного материала, студент не может защитить свои решения, допускает грубые фактические ошибки при ответах на поставленные вопросы или вовсе не отвечает на них. Курсовая работа не представлена преподавателю. Обучающийся не явился на защиту курсовой работы

5. МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета/зачета с оценкой/экзамена.

5.1. Вопросы к зачету/зачету с оценкой/экзамену:

1. Теоретические основы конфликтологии
2. Понятие конфликта, содержание психологии делового конфликта
3. Классификация, типология конфликтов
4. Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов.
5. Методики анализа конфликта. Семишаговая методика анализа и оценки ситуации в конфликте.
6. Общая характеристика структуры конфликта
7. Прогнозирование конфликта в организации. SWOT-анализ.
8. Общая характеристика процесса развития делового конфликта
9. Особенности предконфликтной ситуации как латентного периода развития делового конфликта.
10. Бизнес-конфликты и их виды. Корпоративные конфликты
11. Особенности открытого периода развития делового конфликта (инцидент, эскалация, кульминация, сбалансированное противодействие).
12. Динамика управленческой деятельности менеджера

13. Основные направления социально-менеджерского подхода в предупреждении
14. конфликтов
15. Предупреждение конфликтов в менеджменте организации
16. Организационные изменения. Реинжиниринг бизнес-процессов
17. Всеобщее управление качеством. Бенчмаркинг
18. Психология личности менеджера: структура, функции и динамика
19. Пять стратегий поведения в конфликте: конкуренция, уход, приспособление,
20. сотрудничество, компромисс
21. Теория стратегии и элементы теории игр применительно к теории конфликтов
22. Социально-психологические технологии предупреждения и разрешения конфликтов
23. Структура и средства общения. Характеристика и содержание общения.
24. Механизмы воздействия в процессе общения.
25. Коммуникативная сторона общения.
26. Структура и виды невербального поведения в общении.
27. Психологические характеристики стилей общения.
28. Деловое общение, его виды и формы.
29. Деловая беседа как основная форма делового общения.
30. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
31. Психологические приемы влияния на партнеров.
32. Деловые переговоры: подготовка и ведение переговоров
33. Стратегии ведения деловых переговоров

Краткая характеристика ответов (ключи):

1. **Теоретические основы конфликтологии** – конфликтология изучает природу, причины и закономерности возникновения и разрешения конфликтов. Теоретическая база опирается на социологию, психологию и менеджмент, выделяя структурные и динамические аспекты конфликтного взаимодействия.

2. **Понятие конфликта, содержание психологии делового конфликта.** – конфликт – это столкновение противоположных интересов, позиций или целей участников взаимодействия. Психология делового конфликта фокусируется на мотивах, восприятии и поведении сторон, а также на эмоциональных и когнитивных факторах, влияющих на его развитие.

3. Классификация, типология конфликтов. – конфликты делятся по субъектам (внутриличностные, межличностные, межгрупповые), по сфере (производственные, организационные, межкультурные) и по направленности (горизонтальные, вертикальные, смешанные). Также выделяют конструктивные и деструктивные конфликты по характеру влияния на организацию.

4.Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов. – анализ включает выявление причин, этапов и участников конфликта; диагностика – оценку его остроты и потенциальных последствий. Прогнозирование строится на анализе текущей динамики и внешних факторов для предотвращения нежелательных сценариев.

5. Методики анализа конфликта. Семишаговая методика анализа и оценки ситуации в конфликте. Методики анализа конфликта. Семишаговая методика – семишаговая методика предполагает последовательное описание: участников, предмета, целей, позиций, динамики, среды и возможных исходов конфликта. Она обеспечивает системное и структурированное понимание конфликтной ситуации для выработки управленческих решений.

6.Общая характеристика структуры конфликта. – структура конфликта включает объект, субъектов, оппонентов, среду, мотивы и цели. Она также охватывает психологические и социальные отношения между участниками, определяющие динамику и способы разрешения.

7. Прогнозирование конфликта в организации. SWOT-анализ. Прогнозирование конфликта в организации. SWOT-анализ – прогнозирование конфликтов основано на оценке сильных и слабых сторон организации, возможностей и угроз внешней среды. SWOT-анализ позволяет выявить зоны потенциальной напряжённости и разработать превентивные меры.

8. **Общая характеристика процесса развития делового конфликта**. – процесс развития конфликта включает латентную стадию, возникновение инцидента, эскалацию, кульминацию и завершение. Каждая стадия имеет свои психологические и организационные особенности, требующие адекватных управленческих действий.

9. Особенности предконфликтной ситуации как латентного периода развития делового конфликта. Особенности предконфликтной ситуации как латентного периода – предконфликтная ситуация характеризуется накоплением противоречий, скрытым недовольством и отсутствием открытого противодействия. Этот период критически важен для профилактики, так как раннее выявление напряжения позволяет предотвратить перерастание в конфликт.

10. Бизнес-конфликты и их виды. Корпоративные конфликты – бизнес-конфликты делятся на межличностные, внутригрупповые и межорганизационные, а также на конфликты интересов, ресурсов или стратегий. Корпоративные конфликты возникают между акционерами, менеджментом и сотрудниками, часто связаны с распределением власти или финансовых потоков.

11. **Особенности открытого периода развития делового конфликта (инцидент, эскалация, кульминация, сбалансированное противодействие**).
Особенности открытого периода делового конфликта – открытый период включает инцидент (первое столкновение), эскалацию (нарастание напряжённости), кульминацию (пик противостояния) и сбалансированное противодействие (равновесие сил). Каждый этап требует разных тактик управления – от деэскалации до медиации.

12. Динамика управленческой деятельности менеджера – управленческая деятельность менеджера включает цикл: планирование, организация, мотивация, контроль. В динамике она адаптируется к внешним и внутренним изменениям, требуя от менеджера гибкости и оперативности в принятии решений.

13. Основные направления социально-менеджерского подхода в предупреждении - подход включает создание благоприятного психологического климата, развитие коммуникативных навыков, прозрачность принятия решений и справедливое распределение ресурсов. Также важны обучение персонала и внедрение процедур медиации.
конфликтов

14. Предупреждение конфликтов в менеджменте организации – предупреждение основывается на чётких регламентах, эффективных каналах обратной связи и системе мотивации. Важную роль играет регулярный мониторинг настроений в коллективе и оперативное реагирование на ранние сигналы напряжения.

15 Организационные изменения. Реинжиниринг бизнес-процессов – организационные изменения направлены на повышение эффективности, адаптацию к рынку и внедрение инноваций. Реинжиниринг предполагает фундаментальное переосмысление и радикальное перепроектирование процессов для достижения скачкообразного улучшения показателей.

16. Всеобщее управление качеством. Бенчмаркинг – TQM (всеобщее управление качеством) ориентирует организацию на постоянное улучшение качества и удовлетворение потребностей клиентов. Бенчмаркинг – это сравнение своих процессов с лучшими практиками других компаний для выявления областей совершенствования.

17. Психология личности менеджера: структура, функции и динамика – структура личности менеджера включает мотивацию, интеллект, эмоционально-волевую сферу и социальные установки. Основные функции – планирование, принятие решений, коммуникация, влияние и контроль, при этом динамика проявляется в адаптации к изменяющимся условиям.

18. Пять стратегий поведения в конфликте – стратегии: конкуренция (ориентация на свои интересы), уход (избегание решения), приспособление (уступка другой стороне), сотрудничество (поиск взаимовыгодного решения), компромисс (частичное удовлетворение обеих сторон). Выбор стратегии зависит от ситуации, важности отношений и значимости результата.

19. Теория стратегии и элементы теории игр применительно к конфликтам – теория игр моделирует поведение сторон в условиях неопределённости и взаимной зависимости. В конфликтологии она позволяет прогнозировать выбор стратегий и оптимальные исходы на основе анализа выигрышей и потерь для каждой стороны.

20. Социально-психологические технологии предупреждения и разрешения конфликтов – включают тренинги по коммуникации, медиацию, переговорные техники и супервизию. Эти технологии направлены на развитие эмпатии, управление эмоциями и конструктивное взаимодействие между участниками.

21. Структура и средства общения. Характеристика и содержание общения – общение включает три стороны: коммуникативную (обмен информацией), интерактивную (взаимодействие) и перцептивную (восприятие). Средства общения делятся на вербальные и невербальные, содержание определяется целями и контекстом взаимодействия.

22. Механизмы воздействия в процессе общения – механизмы воздействия: заражение, внушение, убеждение, подражание и давление. Они используются для изменения установок, мнений и поведения собеседника, требуя учёта психологических особенностей партнёра.

23. **Коммуникативная сторона общения** – это процесс обмена информацией между участниками, включающий кодирование, передачу, приём и декодирование сообщений. Эффективность коммуникации зависит от ясности, обратной связи и учёта барьеров восприятия.

24. Структура и виды невербального поведения в общении – невербальное поведение включает жесты, мимику, позы, интонацию, дистанцию и взгляд. Оно дополняет, усиливает или опровергает вербальные сообщения, выполняя регулятивную и выразительную функции.

25 Психологические характеристики стилей общения – стили общения делятся на авторитарный (диктат), демократический (диалог) и либеральный (попустительский). Каждый стиль имеет свои психологические особенности, влияет на климат в коллективе и эффективность взаимодействия.

26. Деловое общение, его виды и формы – деловое общение делится на устное и письменное, официальное и неофициальное. Основные формы: переговоры, совещания, деловая переписка, презентации и публичные выступления, каждая из которых имеет свои правила и цели.

27. Деловая беседа как основная форма делового общения – деловая беседа – это целенаправленный диалог для обмена информацией, принятия решений или согласования позиций. Она требует подготовки, ясной структуры (вступление, основная часть, заключение) и навыков активного слушания.

28. **Вопросы собеседников и их психологическая сущность** – вопросы бывают открытые, закрытые, альтернативные, риторические и уточняющие. Они выполняют функции: получения информации, управления диалогом, проверки понимания и эмоционального воздействия.

29. Психологические приемы влияния на партнеров – приёмы: аргументация, ссылка на авторитеты, создание дефицита, демонстрация компетентности и личная привлекательность. Они направлены на формирование доверия, изменение позиции или побуждение к действию.

30. Деловые переговоры: подготовка и ведение переговоров – подготовка включает анализ интересов сторон, сбор информации и определение стратегии. Ведение переговоров строится на фазах: установление контакта, обсуждение позиций, торг, принятие решения и завершение.

31. **Стратегии ведения деловых переговоров** – стратегии делятся на жёсткие (конкуренция), мягкие (уступки), компромиссные, кооперативные (сотрудничество) и комбинированные. Выбор зависит от целей, соотношения сил и важности долгосрочных отношений.

32. Деловые переговоры: подготовка и ведение переговоров Подготовка включает анализ интересов сторон, сбор информации, определение целей, разработку стратегии и регламента. Ведение переговоров строится поэтапно: установление контакта, обсуждение позиций, торг, принятие решения и завершение с фиксацией достигнутых договорённостей.

33. Стратегии ведения деловых переговоров Стратегии делятся на конкуренцию (жёсткая борьба за свои интересы), сотрудничество (поиск взаимовыгодного решения), компромисс (частичные уступки), уход (избегание) и приспособление (полная уступка). Выбор стратегии определяется целями, важностью отношений и соотношением сил сторон.

Критерии оценивания зачета с оценкой/экзамена:

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Обучающийся должен: уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; продемонстрировать прочное, достаточно полное усвоение знаний программного материала;

	продемонстрировать знание основных теоретических понятий; правильно формулировать определения; последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
не зачтено	Обучающийся демонстрирует: незнание значительной части программного материала; не владение понятийным аппаратом дисциплины; существенные ошибки при изложении учебного материала; неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; неумение делать выводы по излагаемому материалу.

Критерии оценивания зачета с оценкой/экзамена:

Оценка	Критерии оценивания
отлично	Выставляется, если обучающимся правильно и полностью раскрыто содержание материала в пределах программы, чётко и правильно даны определения и раскрыто содержание понятий, точно использованы научные и технические термины, в ответе использованы ранее приобретённые теоретические знания, сделаны необходимые выводы и обобщения
хорошо	Выставляется, если обучающимся раскрыто основное содержание материала в пределах программы, даны определения и раскрыто содержание понятий, в ответе использованы ранее приобретённые теоретические знания, сделаны необходимые выводы и обобщения, но присутствуют незначительные нарушения в последовательности изложения, имеются одна-две неточности в содержании ответа
удовлетворительно	Выставляется, если обучающимся содержание учебного материала изложено фрагментарно, не всегда последовательно, не даны определения, не раскрыто содержание понятий, или они изложены с ошибками, допускаются ошибки и неточности в использовании научной терминологии, отсутствуют выводы и обобщения из предыдущего материала, или возможны ошибки в их изложении
неудовлетворительно	Выставляется, если обучающимся основное содержание учебного материала не раскрыто, не даются ответы на основные вопросы, допускаются грубые ошибки в определении понятий, в использовании терминологии, отсутствуют выводы и обобщения

6. МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ДИАГНОСТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

Задания для диагностической работы должны обеспечивать оценку полностью или частично сформированных компетенций. Каждое задание должно быть привязано к тому или иному индикатору сформированности компетенций.

При формировании заданий для диагностической работы необходимо использовать тестовые задания следующих типов:

Тип задания 1. Задания закрытого типа на установление соответствия.

Тип задания 2. Задания закрытого типа на установление последовательности.

Тип задания 3. Задания комбинированного типа, предполагающие выбор одного правильного ответа из предложенных с последующим объяснением своего выбора.

Тип задания 4. Задания комбинированного типа, предполагающие выбор нескольких ответов из предложенных с последующим объяснением своего выбора.

Тип задания 5. Задания открытого типа с развернутым ответом.

Все типы заданий должны быть представлены не менее одного раза.

<table>
<tr><th>№ п/п</th><th>Тема занятия</th><th>Код компетенции</th><th>Индикатор</th><th>Тип задания</th><th colspan="2">Задание</th><th>Уровень освоения компетенции</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Вариант 1</td><td>Вариант 2</td><td></td></tr>
<tr><td>1</td><td>Тема 1. Общий теоретический анализ конфликта</td><td>УК-4</td><td>ИУК-4.1. Знает правила применения современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</td><td>1</td><td>1.Установите соответствие между видами конфликтов и их характеристиками:
<table><tr><td>Вид конфликта</td><td>Характеристика</td></tr><tr><td>1. Внутриличностный</td><td>A. Противоречие между внутренними мотивами и потребностями индивида</td></tr><tr><td>2. Межличностный</td><td>B. Конфликт между отдельными людьми</td></tr><tr><td>3. Межгрупповой</td><td>C. Конфликт между группами людей</td></tr><tr><td>4. Социальный</td><td>D. Конфликт, охватывающий широкие слои общества</td></tr></table>Ответ:
<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>Ключ:
<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr></table></td><td>1.Соотнесите фазы развития конфликта с их содержанием:
<table><tr><td>1. Фаза конфликта</td><td>Содержание</td></tr><tr><td>2. Латентная (скрытая)</td><td>A. Накопление напряжения, скрытые разногласия</td></tr><tr><td>3. Открытое столкновение</td><td>B. Явное противостояние участников конфликта</td></tr><tr><td>4. Эскалация</td><td>C. Усугубление напряженности, вовлечение новых участников</td></tr><tr><td>5. Завершение конфликта</td><td>D. Устранение или разрешение конфликта</td></tr></table>Ответ:
<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>Ключ:
<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr></table></td><td>Базовый (1-3 минуты)</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Тема 1. Общий теоретический анализ конфликта</td><td>УК-5</td><td>ИУК 5.1. Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношению к историческому</td><td>1</td><td>2.Установите соответствие между методами анализа межкультурных конфликтов и их особенностями:
<table><tr><td>Метод анализа</td><td>Особенности</td></tr><tr><td>1.Этнопсихологический анализ</td><td>A. Изучает психологические различия представителей разных культур, выявляет стереотипы восприятия и предубеждения</td></tr></table></td><td>2.Установите соответствие между факторами, влияющими на развитие межкультурных конфликтов, и способами их преодоления:
<table><tr><td>Фактор конфликта</td><td>Способ преодоления</td></tr><tr><td>1. Языковой барьер</td><td>A. Использование переводчиков, изучение иностранного языка, адаптация коммуникации</td></tr></table></td><td>Базовый (1-3 минуты)</td></tr>
</table>

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>наследию и культурным традициям</td>
<td></td>
<td>
<table>
<tr><td>2.Культурный аудит</td><td>B Комплексная оценка культурных особенностей организации или коллектива, выявление зон потенциального конфликта</td></tr>
<tr><td>3.Трансактный анализ</td><td>C. Анализ коммуникативных транзакций и паттернов взаимодействия, характерных для разных культур</td></tr>
<tr><td>4. Метод сравнительного культурного исследования</td><td>D. Сопоставление культурных практик и традиций, выявление общих и отличительных аспектов культур</td></tr>
</table>
Ответ:
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Ключ:
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr>
<tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr>
</table>
</td>
<td>
<table>
<tr><td>2. Различия в ценностях и нормах</td><td>B. Освоение культуры партнера, обмен информацией, совместные мероприятия</td></tr>
<tr><td>3. Незнание культурных обычаев</td><td>C. Предварительное знакомство с традициями и этикетом другой культуры, участие в культурных мероприятиях</td></tr>
<tr><td>4. Преувеличенные ожидания от партнёра</td><td>D. Управление ожиданиями, обсуждение договоренностей, регулярный обмен мнениями</td></tr>
</table>
Ответ:
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Ключ:
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr>
<tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr>
</table>
</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>Тема 1. Общий теоретический анализ конфликта</td>
<td>УК-4</td>
<td>ИУК-4.2. Умеет применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</td>
<td>5</td>
<td>3. Совокупность правил, включающих особенности приветствия, электронной переписки, ведения переговоров и межкультурной адаптации, составляет _____ делового общения в России.

Ответ: этикет
Обоснование: этот термин обозначает установленные нормы поведения, позволяющие иностранным специалистам эффективно взаимодействовать в российской деловой среде.</td>
<td>3. Поэтапный процесс выдвижения предложений, поиска компромиссов и фиксации соглашения, используемый в тренинговой игре для отработки навыков, называется _____ переговоров.

Ответ: моделированием
Обоснование: этим словом обозначается воспроизведение реальной деловой ситуации в контролируемых условиях для обучения и отработки практических умений.</td>
<td>Высокий (5-10 минут)</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>Тема 2. Психологическая характерист</td>
<td>УК-4</td>
<td>ИУК-4.1. Знает правила применения современных</td>
<td>2</td>
<td>4.Укажите правильный порядок этапов развития типичного межличностного конфликта:
A. Осознание разногласий и напряженности между участниками</td>
<td>4.Определите правильную последовательность стадий внутригруппового конфликта:
A. Появление признаков противоречия внутри группы</td>
<td>Повышенный (3-5 минут)</td>
</tr>
</table>

	ика различных видов конфликта		коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессиональног о взаимодействия		B. Возникновение субъективного восприятия угрозы или ущемления интересов одной стороны C. Активная фаза конфронтации и попытки разрешить проблему собственными силами D. Латентное накопление негативных эмоций и скрытое недовольство ситуацией E. Завершение конфликта путем достижения согласия или изменения поведения участников Ответ: Ключ: D B F C E	B. Обострение напряжения и возникновение открытых столкновений C. Попытки урегулирования конфликта группой самостоятельно либо привлечение третьей стороны D. Скрытая стадия формирования недовольства среди членов коллектива E. Закрепление изменений отношений в группе и выход из кризиса Ответ: Ключ: D A C B E	
5	Тема 2. Психологическая характеристика различных видов конфликта	**УК-5**	ИУК 5.3. Проявляет в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира.	5	5. Как называется тип конфликта, возникающий внутри человека из-за противоречия между его желаниями, ценностями или чувствами, проявляющийся в виде тревоги, сомнений и внутреннего дискомфорта? **Ответ:** внутриличностный **Обоснование**: этот вид конфликта происходит в сознании самого человека, в отличие от межличностного или межгруппового, которые возникают между разными субъектами.	5. Как называется конфликт, возникающий между двумя или более сотрудниками из-за различий в характерах, интересах или распределении ресурсов, проявляющийся в открытых разногласиях и эмоциональных столкновениях? **Ответ:** межличностный **Обоснование**: данный тип конфликта разворачивается между конкретными личностями и обусловлен их индивидуальными особенностями и несовпадающими позициями.	Высокий (5-10 минут)
6	Тема 2. Психологическая характеристика	**УК-5**	ИУК 5.1. Демонстрирует толерантное восприятие социальных и	2	6.Выберите и расположите правильно шаги, необходимые для анализа культурного контекста конфликта в многонациональной команде проекта: A. Изучение культурных особенностей каждой национальности команды	6.Распределите стадии протекания межэтнического конфликта, учитывая важность понимания культурной специфики: A. Разрешение конфликта путём конструктивного диалога и взаимных уступок	Базовый (1-3 минуты)

	различных видов конфликта		культурных различий, уважительное и бережное отношению к историческому наследию и культурным традициям		B. Выявление различий в восприятии конфликта и способов его разрешения C. Проведение переговоров и достижение взаимопонимания между членами команды D. Сбор и систематизация информации о предшествующих конфликтах E. Формулирование рекомендаций по снижению вероятности возникновения новых конфликтов Ответ: | | | \

8	Тема 3. Технология преодоления конфликта	**УК-5**	ИУК 5.1. Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношению к историческому наследию и культурным традициям	3	8. Какие методы анализа целесообразно применять для диагностики межкультурного конфликта, вызванного различиями национальных традиций и ценностей? A. Метод наблюдения за поведением сотрудников и стилем общения. B. Личностные опросники и тесты IQ. C. SWOT-анализ и ситуационный анализ. D. Интервью и фокус-группы для выявления культурных установок и норм. **Ответ: D.** **Обоснование:** Для успешного анализа межкультурного конфликта важно выявить глубинные причины и особенности восприятия культуры каждого участника. Наиболее эффективным инструментом здесь являются интервью и фокус-группы, поскольку они позволяют собрать качественную информацию непосредственно от вовлечённых лиц, выяснить их взгляды, ценности и ожидания. Это даёт возможность глубже понять природу конфликта и разработать соответствующие меры по его разрешению. Методы наблюдений и личностных тестов также полезны, однако они недостаточны для глубокого изучения культурных аспектов. SWOT-анализ применим скорее для стратегического планирования, нежели для анализа межкультурных взаимодействий.	8. Какой подход к управлению конфликтом предпочтителен в условиях международного бизнеса, когда участники имеют разные культурные представления о нормах вежливости и иерархической структуре? A. Авторитарный стиль руководства, обеспечивающий чёткое выполнение приказов. B. Уход от конфликта с целью избежания острых ситуаций. C. Сотруднический стиль, позволяющий достичь консенсуса и сохранить уважение к каждому участнику. D. Агрессивный стиль давления и принуждения к своей позиции. **Ответ: C.** **Обоснование:** Международный бизнес требует учёта множества факторов, включая культурные различия. Применение авторитарного стиля или агрессивного подхода часто ведёт к усилению сопротивления и непониманию, усугубляя конфликт. Напротив, сотруднический стиль позволяет участникам открыто обсуждать свои точки зрения, находить общие цели и создавать условия для совместного решения проблем. Такое решение учитывает культурные нормы и повышает вероятность продуктивной совместной работы в будущем.	Базовый (1-3 минуты)
9	Тема 3. Технология преодоления конфликта	**УК-5**	ИУК 5.2. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных	5	9. Система действий, включающая анализ причин, просветительскую работу, создание единых коммуникативных стандартов и активное слушание, направленная на устранение разногласий между сотрудниками разных культур, называется технологией _____ конфликтов. **Ответ: преодоления**	9. Процесс выявления культурных корней разногласий, проведения индивидуальных консультаций, организации командных встреч и тренингов по межкультурной коммуникации представляет собой _____ межкультурного конфликта. **Ответ: разрешение**	Высокий (5-10 минут)

			особенностях и традициях различных социальных групп.		**Обоснование**: этот термин обозначает комплексный подход к выявлению и устранению источников напряжённости, основанный на понимании культурных различий и выработке совместных решений.	**Обоснование**: этим словом обозначается целенаправленная работа по снятию противоречий через диалог, обучение и выработку общих правил взаимодействия.	
10	Тема 4. Психология личности менеджера: структура, функции и динамика	**УК-4**	ИУК-4.1. Знает правила применения современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессиональног о взаимодействия	4	10.Выберите утверждения, характеризующие структуру личности современного менеджера с учётом её функций и динамики. Какие из нижеперечисленных качеств относятся к необходимым характеристикам менеджера для успешной профессиональной деятельности? A. Способность адаптироваться к изменениям внешней среды и инновационным технологиям. B. Высокий уровень эмоционального интеллекта и стрессоустойчивость. C. Навык эффективной презентации идей на иностранных языках. D. Готовность делегировать полномочия подчинённым сотрудникам. E. Ригидная приверженность старым управленческим практикам. Ответ: A, B, C, D. Обоснование: Адаптивность, эмоциональный интеллект, языковая компетенция и делегирование обеспечивают гибкость и эффективность управления, тогда как ригидность блокирует развитие.	10.Отметьте те аспекты структуры личности менеджера, которые способствуют эффективному решению организационных задач и поддержанию высокой мотивации персонала. A. Ориентация на контроль и жёсткую власть над командой. B. Эмпатия и развитие командного духа. C. Инициативность и готовность брать ответственность за принятие решений. D. Высокая требовательность к себе и окружающим без стремления к сотрудничеству. E. Постоянство самоконтроля и стремление к профессиональному развитию. Ответ: B, C, E. **Обоснование:** Эмпатия, инициативность и саморазвитие формируют доверие и вовлечённость команды, тогда как авторитаризм и излишняя требовательность снижают мотивацию.	Повыше нный (3-5 минут)
11	Тема 4. Психология личности менеджера: структура, функции и динамика	**УК- 5**	ИУК 5.1. Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное	5	11. Как называется цифровой инструмент, автоматизирующий постановку задач, контроль исполнения и документооборот, который снижает конфликты за счёт прозрачности процессов и распределения ответственности? **Ответ: система** **Обоснование**: именно корпоративная информационная система (CRM/ERP)	11. Как называется облачная платформа, объединяющая чаты, хранение файлов и управление проектами, которая повышает скорость коммуникаций и прозрачность загрузки сотрудников? **Ответ: мессенджер** **Обоснование**: этот термин обозначает цифровую среду для оперативного обмена сообщениями и	Высокий (5-10 минут)

			отношению к историческому наследию и культурным традициям.		обеспечивает единое пространство для управления задачами, устраняя информационные пробелы и повышая доверие в коллективе.	документами, что упрощает взаимодействие и снижает психологическое напряжение в команде.	
12	Тема 4. Психология личности менеджера: структура, функции и динамика	**УК - 5**	ИУК 5.2. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп	4	12.Выберите утверждения, отражающие ключевые аспекты влияния мультикультурализма на формирование эффективных компетенций менеджеров, работающих в международном бизнесе. A. Менеджеры, работающие в международной среде, должны развивать высокий уровень эмпатии и кросс-культурной чувствительности. B. Для успеха на международной арене достаточно владеть одним иностранным языком. C. Важно осознавать культурные различия и учиться понимать символику невербального общения. D. Универсальные модели управления подходят ко всем культурам одинаково хорошо. E. Международные менеджеры обязаны проявлять интерес к изучению местных обычаев и культурных традиций стран-партнёров. **Ответ: A, C, E.** **Обоснование:** Основные аспекты мультикультурализма — это эмпатия, понимание невербальных сигналов и интерес к местным традициям (A, C, E), тогда как владение одним языком и универсальные модели управления не отражают реальной сложности межкультурного взаимодействия.	12.Выберите из списка черты личности и поведенческие стратегии, важные для менеджеров, осуществляющих деятельность в рамках межкультурного взаимодействия. A. Глобальная ориентация и открытость новому опыту. B. Неуважительное отношение к культуре других народов. C. Гибкость и способность легко адаптироваться к новым условиям. D. Этноцентризм и предпочтение собственных культурных стандартов. E. Эффективные навыки коммуникации на английском языке и других международных языках. **Ответ: A, C, E.** **Обоснование:** Важные качества менеджера — это глобальная ориентация, гибкость и владение международными языками (A, C, E), тогда как неуважение к другим культурам и этноцентризм разрушают деловые отношения.	Повышенный (3-5 минут)
13	Тема 4. Психология личности менеджера: структура, функции и динамика	**УК-5**	**ИУК 5.4.** Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию;	5	13. Способность менеджера учитывать культурные особенности партнёров, адаптировать стиль общения, соблюдать процедуры и временные рамки, проявляя уважение к частной жизни, называется межкультурной _____. **Ответ: компетентностью**	13. Умение менеджера распознавать за формальной прямотой сообщения конструктивную критику, сохранять эмоциональную устойчивость и отвечать в партнёрском, а не конфликтном тоне, характеризует его психологическую _____. **Ответ: гибкость**	Высокий (5-10 минут)

			аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера		**Обоснование**: этот термин обозначает совокупность знаний, навыков и установок, позволяющих эффективно взаимодействовать с представителями иных культур, минимизируя недопонимание и конфликты.	**Обоснование**: именно это качество позволяет менеджеру адекватно интерпретировать культурно обусловленные особенности общения и выбирать корректную линию поведения без потери самообладания.	
14	Тема 5. Теория и структура делового общения	**УК-4**	ИУК-4.2. Умеет применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	5	14. Как называется совокупность требований к оформлению делового письма, включающая формальное приветствие, чёткую структуру, лаконичность и обязательную проверку ошибок? **Ответ: регламент** **Обоснование**: этот термин обозначает установленный порядок составления письменных сообщений, обеспечивающий их единообразие и профессиональное восприятие.	14. Как называется классификация форм деловой коммуникации, выделяющая устное личное, телефонное, электронное, официальное письменное и межкультурное взаимодействие? **Ответ: типология** **Обоснование**: этим словом обозначается распределение видов общения по группам на основе их целей, средств и форматов проведения.	Высокий (5-10 минут)
15	Тема 5. Теория и структура делового общения	**УК-5**	**ИУК 5.3.** Проявляет в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира	5	15. Современные коммуникативные технологии, включающие совместное редактирование, мультимедийные элементы и интуитивные шаблоны, позволяют повысить _____ презентационных материалов для делового общения. **Ответ: качество** **Обоснование:** использование этих инструментов улучшает визуальное восприятие и информативность, что способствует более эффективной передаче ключевых сообщений аудитории.	15. Правила составления электронных писем, поведения на виртуальных совещаниях и использования мессенджеров в совокупности образуют _____ цифрового делового общения. **Ответ: этикет** **Обоснование:** этот термин обозначает свод норм и стандартов, регулирующих корректное и профессиональное взаимодействие в цифровой среде.	Высокий (5-10 минут)
16	Тема 5.	**УК-5**	**УК 5.1.**	5	16. Как называется совокупность норм, правил и	16. Как называется способность адаптировать своё	Высокий

<table>
<tr>
<td></td>
<td>Теория и структура делового общения</td>
<td></td>
<td>Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношению к историческому наследию и культурным традициям.</td>
<td></td>
<td>традиций, регулирующих устное и письменное взаимодействие между представителями разных стран, включая манеру обращения, дистанцию и стиль ведения переговоров?

Ответ: этикет
Обоснование: этот термин охватывает все формальные и неформальные правила поведения, позволяющие выстраивать уважительное и продуктивное общение с учётом культурных различий.</td>
<td>речевое поведение, учитывая национальные особенности собеседника, включая допустимую дистанцию, уровень эмоциональности и форму обращения?

Ответ: толерантность
Обоснование: именно это качество позволяет избегать конфликтов и недопонимания, проявляя уважение к чужим культурным нормам в деловом общении.</td>
<td>(5-10 минут)</td>
</tr>
<tr>
<td>17</td>
<td>Тема 6. Стратегии ведения деловых переговоров</td>
<td>УК-4</td>
<td>ИУК-4.1. Знает правила применения современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</td>
<td>1</td>
<td>17.Соотнесите каждую из перечисленных стратегий ведения деловых переговоров с соответствующей характеристикой, выбранной из правого столбца.
<table>
<tr><th>№ п/п</th><th>Стратегия ведения переговоров</th><th>Соответствующая характеристика</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Позиция власти</td><td>A. Сторона демонстрирует свою силу и превосходство, заставляя оппонента принять предлагаемые условия</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Поиск компромисса</td><td>B. Партнеры объединяют усилия против внешнего противника</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Создание коалиции</td><td>C. Обе стороны идут на взаимные уступки ради общего результата</td></tr>
</table>
</td>
<td>17.Сопоставьте представленные техники ведения переговоров с описанием соответствующих приемов и подходов.
<table>
<tr><th>№ п/п</th><th>Техника ведения переговоров</th><th>Описание приема</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Контрпредложение</td><td>A. Используют уловки и приемы убеждения, направленные на получение выгоды</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Принуждение</td><td>B. Давление на соперника с целью заставить согласиться на выгодные условия</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Кооперация</td><td>C. Совместное сотрудничество для нахождения выгодного решения обеими сторонами</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Манипуляция</td><td>D. Предлагают собственные идеи взамен ранее выдвинутых условий оппонентом</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Рациональное</td><td>E. Применяется логика и</td></tr>
</table>
</td>
<td>Базовый (1-3 минуты)</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>
<table>
<tr><td>4</td><td>Игра на эмоции и чувства</td><td>D. Использование тактик манипуляции, затрагивающих чувства страха, симпатии или вины</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Медиация</td><td>E. Назначение независимого посредника для помощи сторонам в достижении соглашения</td></tr>
</table>
Ответ:
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Ключ:
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr>
<tr><td>A</td><td>C</td><td>B</td><td>D</td><td>E</td></tr>
</table>
</td>
<td>
<table>
<tr><td></td><td>убеждение</td><td>аргументы для обоснования собственной позиции</td></tr>
</table>
Ответ:
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Ключ:
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr>
<tr><td>D</td><td>B</td><td>C</td><td>A</td><td>E</td></tr>
</table>
</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>18</td>
<td>Тема 6. Стратегии ведения деловых переговоров</td>
<td>УК-4</td>
<td>ИУК-4.2. Умеет применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</td>
<td>5</td>
<td>18. Как называется стратегия ведения переговоров, нацеленная на поиск взаимовыгодного решения, удовлетворяющего интересы обеих сторон, и предполагающая долгосрочное сотрудничество?

Ответ: сотрудничество
Обоснование: эта стратегия ориентирована на интеграцию интересов, а не на одностороннюю выгоду, что делает её оптимальной для партнёрских отношений.</td>
<td>18. Как называется комплекс технологических средств (видеосвязь, электронный документооборот, совместное редактирование), используемый для повышения эффективности и удобства дистанционных переговоров?

Ответ: инструментарий
Обоснование: этим словом обозначается совокупность цифровых решений, обеспечивающих оперативность, прозрачность и качество коммуникации между удалёнными сторонами.</td>
<td>Высокий (5-10 минут)</td>
</tr>
<tr>
<td>19</td>
<td>Тема 6. Стратегии ведения деловых переговоров</td>
<td>УК - 5</td>
<td>ИУК 5.2. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с</td>
<td>1</td>
<td>19.Рассмотрите следующие стратегии ведения переговоров и сопоставьте их с соответствующими описаниями в зависимости от культурной принадлежности переговорщика:</td>
<td>19.Определите типы подходов к переговорам и сопоставьте их с культурными особенностями, повлиявшими на становление этих подходов:

<table>
<tr><td>№</td><td>Подход к</td><td>Особенности подхода</td></tr>
</table>
</td>
<td>Базовый (1-3 минуты)</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп</td>
<td></td>
<td>
<table>
<tr><th>№ п/п</th><th>Стратегия ведения переговоров</th><th>Краткое описание</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Прямой и открытый обмен информацией</td><td>A. Типичен для американских и немецких переговорщиков</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Постепенное раскрытие позиции</td><td>B. Часто используется японскими и китайскими специалистами</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Акцент на установлении личного контакта</td><td>C. Широко распространено среди латиноамериканцев и арабов</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Рассмотрение долговременных перспектив</td><td>D. Отличительная черта японских и китайских культур</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Чёткий регламентированный подход</td><td>E. Обычно характерен немецким и швейцарским профессионалам</td></tr>
</table>
Ответ:
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Ключ:
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr>
<tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td><td>E</td></tr>
</table>
</td>
<td>
<table>
<tr><th>п/п</th><th>ведению переговоров</th><th></th></tr>
<tr><td>1</td><td>Эмоциональный и экспрессивный подход</td><td>A. Используется скандинавскими странами и Швейцарией</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Логичный и рациональный подход</td><td>B. Чаще всего встречается у англичан и немцев</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Индивидуалистический подход</td><td>C. Преобладает в американской культуре</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Коллективистский подход</td><td>D. Характерен для китайской и японской культур</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Интегративный подход</td><td>E. Распространён среди итальянцев и испанцев</td></tr>
</table>
Ответ:
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Ключ:
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr>
<tr><td>E</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td><td>A</td></tr>
</table>
</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>20</td>
<td>Тема 6. Стратегии ведения деловых переговоров</td>
<td>УК - 5</td>
<td>ИУК 5.3. Проявляет в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным</td>
<td>5</td>
<td>20. Умение адаптировать стиль общения, учитывать национальные особенности партнёров, соблюдать их формальности и выстраивать доверие, не теряя своих интересов, называется переговорной _____.

Ответ: гибкостью
Обоснование: именно это качество позволяет</td>
<td>20. Способность принимать нестандартные решения, сохранять терпение при длительных обсуждениях, использовать эмоциональные аргументы и поддерживать дружеские отношения в переговорах называется _____ стилем ведения переговоров.

Ответ: адаптивным</td>
<td>Высокий (5-10 минут)</td>
</tr>
</table>

			традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира.		эффективно взаимодействовать с представителями разных культур, находя баланс между уважением к их традициям и защитой собственных позиций.	**Обоснование:** этот термин описывает готовность менять тактику под особенности партнёра, учитывая его культуру и темп работы, чтобы достичь взаимовыгодного соглашения.	

Критерии оценивания диагностической работы:

Оценка	Критерии оценивания
отлично	от 90 до 100 % правильно выполненных заданий
хорошо	от 70 до 89 % правильно выполненных заданий
удовлетворительно	от 50 до 69 % правильно выполненных заданий
неудовлетворительно	менее 50 % правильно выполненных заданий