Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гриб Владислав Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 15.10.2026 16:35:13
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 2025г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине:
ДЕЛОВЫЕ КУЛЬТУРЫ В МЕЖДУНАРОДНОМ БИЗНЕСЕ

по направлению подготовки
38.03.01Экономика
(уровень бакалавриата)

Направленность (специализация) подготовки
Международные экономические отношения

Формы обучения: очная, заочная

Москва

Фонд оценочных средств для дисциплины «Деловые культуры в международном бизнесе». Направление подготовки 38.03.01 Экономика, направленность (профиль): «Международные экономические отношения» Т. Л. Мищенко. – М.: ИМПЭ им. А.С. Грибоедова

Фонд оценочных средств является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины.

Разработчик Т. Л. Мищенко
Заведующий кафедрой: _____/ Т. В. Новикова

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

Настоящий Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине «Деловые культуры в международном бизнесе» является неотъемлемым приложением к рабочей программе дисциплины (РПД) «Деловые культуры в международном бизнесе». 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	Т. Л. Мищенко
Кафедра	Финансов, экономики и организации производства
Наименование дисциплины	Деловые культуры в международном бизнесе
Факультет / институт	Международный институт инновационной экономики, лидерства и менеджмента
Направление подготовки / специальность	38.03.01 Экономика
Общее время тестирования (мин)	90 мин
Общее количество вопросов/заданий в ФОС	60
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	Результаты освоения ОПОП (содержание компетенций)	Индикаторы достижения компетенций
УК-10	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	**ИУК-10.1. Умеет** принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности **ИУК-10.2. Знает** основные методы и принципы принятия обоснованных экономических решений в различных областях жизнедеятельности **ИУК-10.3. Владеет** методами и принципами принятия обоснованных экономических решений в различных областях жизнедеятельности

4. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

4.1 ТИПОВЫЕ ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

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

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
Наименование раздела\темы	**УК-10**Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	**ИУК-10.1. Умеет** принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности **ИУК-10.2. Знает** основные методы и принципы принятия обоснованных экономических решений в различных областях жизнедеятельности **ИУК-10.3. Владеет** методами и принципами принятия обоснованных экономических решений в различных областях жизнедеятельности	1 2 3
Тема 1. Общение. Формы и виды общения			1. Проанализируйте приведённые определения понятия «коммуникация», выделите в каждом из них идентификационные признаки, составьте собственное определение «коммуникации». Понятия «коммуникация» и «общение» часто воспринимаются как синонимы. Однако контексты употребления этих терминов показывают, что их следует различать. Обоснуйте различия. 2. Английский писатель Бернард Шоу утверждал: «Если у вас есть яблоко и у меня есть яблоко и если мы обмениваемся этими яблоками, то и у вас, и у меня остаётся по одному яблоку. А если у вас есть идея и у меня есть идея и мы обмениваемся этими идеями, то у каждого из нас будет по две идеи». Как вы считаете, в отношении какого понятия эта мысль верна — «коммуникация» или «общение»? Ответ обоснуйте. 3. Соотнесите цели и функции общения, сформулированные М. С. Каганом и А. А. Брудным. Можно ли, с вашей точки зрения, выделить другие функции, свойственные современному общению? Охарактеризуйте основные формы деловых коммуникаций: деловую беседу, совещание, переговоры, публичное выступление, презентацию. 4. Определите виды общения (познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное) в следующих ситуациях: а) реклама товара; б) приветственная речь на конференции; в) убеждение партнёра заключить

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
			сделку; г) выражение соболезнования; д) обучение нового сотрудника. Ответ обоснуйте. 5. Приведите пример коммуникационного процесса (отправитель, сообщение, канал, получатель, обратная связь). Опишите этапы коммуникационного процесса на конкретном примере из профессиональной деятельности.
Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации			1. Дайте определения понятиям «вербальная коммуникация» и «невербальная коммуникация». Приведите примеры вербальных и невербальных средств общения. 2. Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноимённой сказки А. С. Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности. В заключение подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнёрами в ситуации «Приём на работу». 3. Определите, верным ли является то или иное высказывание. Обоснуйте свою точку зрения: 1) Невербальные сигналы используются в основном для передачи информации о мире. 2) Неконгруэнтность — это противоречие между смыслом слов и сопровождающими их жестами. 3) Вербальный сигнал несёт больше информации, чем невербальный. 4) Умеренная жестикуляция — признак воспитанности. 5) Имидж — это долговременная ролевая маска человека. 4. Проанализируйте компоненты невербальной коммуникации одного из героев художественного произведения (по выбору студента: Н. В. Гоголь «Мёртвые души», И. С. Тургенев «Новь») по предложенной методике: позы, жесты, мимика, взгляд, дистанция. Определите, с помощью какого канала (акустический, оптический, тактильно-кинестетический, ольфакторный) они воспринимаются. 5. Работа в парах: с помощью невербальных средств коммуникации как можно точнее покажите некоторые эмоциональные состояния (радость, гнев, удивление, смущение, волнение). Определите, какое эмоциональное состояние с помощью мимики выражает ваш собеседник.
Тема 3. Слушание в			1. Дайте определение нерефлексивному (пассивному) слушанию. В каких ситуациях этот вид слушания будет наиболее эффективным? Приведите

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
деловой коммуникации. Неискренность и обман в коммуникации. Барьеры в общении			примеры и дайте обоснование применения нерефлексивного слушания: а) в напряжённой ситуации, когда собеседник «закипает» от негативных эмоций; б) когда собеседник испытывает трудности с выражением своих проблем; в) при беседах с подчинёнными. 2. В каких ситуациях нерефлексивное слушание может быть малоэффективным и даже вредным? Дайте обоснование по приведённым примерам: а) у собеседника отсутствует желание говорить; б) если изначально вы не согласны с точкой зрения собеседника; в) говорящему нужна более активная поддержка и одобрение. 3. Составьте психологическую характеристику «плохого слушателя», перечислите типичные ошибки, мешающие слушать и воспринимать информацию (по Кузину Ф. А.). Сформулируйте правила эффективного (рефлексивного) слушания. 4. Проведите психологический эксперимент «Испорченный телефон»: продемонстрируйте искажение информации при её передаче от человека к человеку. Определите, какие блоки информации исчезли и исказились в первую очередь. Сделайте вывод о важности обратной связи и навыков эффективного слушания. 5. Перечислите физиологические симптомы лжи собеседника, мимику и жестикуляцию при неискренности, вербальные сигналы, выдающие ложь. Какие приёмы помогают деловому человеку выявить симптомы лжи и неискренности? 6. Назовите виды коммуникативных барьеров (логический, семантический, фонетический, стилистический, барьеры взаимодействия, барьеры восприятия и понимания). Приведите примеры каждого вида барьера и предложите пути их преодоления.
Тема 4. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Критика и комплименты			1. Определите типы вопросов (закрытые, открытые, альтернативные, наступательные, вопросы-«ярлыки», вопросы-вовлечения, проверочные) в приведённых примерах деловых бесед. Обоснуйте свой выбор. 2. Составьте по 3 примера открытых и закрытых вопросов для деловой беседы на тему «Заключение договора о поставке товара». Объясните, в каких ситуациях целесообразно использовать каждый тип вопросов. 3. Сформулируйте правила ответов на вопросы делового партнёра: 1) прежде

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
			чем отвечать на вопрос, сделайте паузу (не менее 8 секунд); 2) если вопрос сложный по составу, разделите его на составляющие части; 3) если вопрос труден по содержанию, попросите повторить вопрос или уточните, какая информация интересует партнёра. Приведите примеры. 4. Напишите примеры комплиментов в соответствии с ситуацией: а) когда партнёр сумел во время переговоров добиться большего, чем было намечено; б) в ответ на добрую улыбку, явно адресованную вам; в) когда беседа закончилась успешно; г) сотруднику, который неожиданно для вас открыл вам на что-то глаза; д) сотруднику, который был участником конфликта, но удержался от ответного выпада. 5. Составьте варианты критики в деловой коммуникации: критика-упрек, критика-надежда, критика-аналогия, критика-похвала, критика-сожаление, критика-удивление, критика-намек, критика-замечание. Определите, какие виды критики являются конструктивными, а какие — неконструктивными. 6. Проведите деловую игру «Цепочка комплиментов»: участники садятся в круг, каждый делает комплимент партнёру слева, тот благодарит и делает комплимент следующему. Обсудите, как комплименты влияют на деловое взаимодействие.
Тема 5. Русский речевой этикет			1. Приведите примеры приветствий своих родных, друзей, преподавателей, соседей, директора. Определите, какие из них заключают в себе дополнительную информацию и какую: «Здравствуйте, уважаемый Анатолий Евгеньевич!», «Здравствуй, Толик!», «Здрасьте!», «Здорово!», «Добрый день!», «Приветствую вас!», «Рад вас приветствовать!», «Какая встреча!», «Кого я вижу!». 2. Какие формулы речевого этикета вы используете при обращении к: а) пожилому человеку, чтобы узнать, который час; б) сотруднику полиции, чтобы узнать, как проехать на выставку; в) секретарю руководителя, чтобы узнать, когда начнётся совещание; г) приятелю, чтобы попросить у него учебник; д) преподавателю, чтобы попросить его принять экзамен досрочно? 3. Объясните различия в употреблении местоимений «ты», «вы», «Вы» (семантические, стилистические). Продолжите конструкции: «Я поздравляю тебя...», «Я поздравляю вас...», «Я поздравляю Вас...». Охарактеризуйте систему обращений в русском деловом этикете. 4. Составьте текст поздравительного письма, адресованного руководителю

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
			организации, и сравните его с поздравительным текстом, который вы адресуете своим близким (выбор обращения, поздравительные формулы). 5. Познакомьтесь с деловым партнёром, используя визитную карточку (составьте её). Познакомьте своего начальника с прибывшим иностранным партнёром. Опишите правила знакомства и представления в деловом этикете. 6. Вспомните пословицы и поговорки, отражающие правила речевого этикета и содержащие рекомендации по речевому воздействию на собеседника (например: «Гордым быть — глупым слыть»). Сформулируйте идеальную модель общения на основе русских поговорок.
Тема 6. Виды деловых коммуникаций			1. Определите виды деловых коммуникаций: деловая беседа, деловые переговоры, деловое совещание, публичное выступление, пресс-конференция, презентация, деловая переписка, телефонный разговор. Приведите примеры ситуаций, в которых используется каждый вид. 2. Какие варианты реплик неприемлемы для начала деловой беседы? Обсудите возможные варианты развития диалога при их использовании: «Привет!», «Как поживаешь?», «Добрый день, мне хотелось бы начать наш разговор с вопроса о...», «Здравствуйте!», «Давайте мы с Вами быстро поговорим о...», «Ба, какие люди!». 3. Предложите варианты окончания деловой беседы для следующих ситуаций: 1) Вас полностью устраивают условия сделки, предложенные Вашим деловым партнёром; 2) В целом Вы удовлетворены ходом переговоров, однако вопрос о цене на поставляемую партию товара должен быть поднят ещё раз; 3) Вы не согласны ни с одним из предложенных вариантов сотрудничества, однако заинтересованы в дальнейшем развитии деловых отношений. 4. Проведите деловую игру «Переговоры деловых партнёров» (например, в области строительства). Определите цели переговоров, предмет переговоров, структуру переговоров, конструктивные приёмы ведения переговоров, типы вопросов для успешных переговоров. 5. Подготовьте деловое совещание: определите тип совещания (инструктивное, оперативное, проблемное), составьте повестку дня, сформулируйте правила поведения на совещании. Ответьте на вопросы: требуется ли вообще проводить совещание? Какая есть возможность заменить совещание? 6. Составьте деловое письмо (приглашение, благодарность, отказ, рекламация) по заданной структуре. Проверьте письмо по чек-листу: тема указана,

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
			обращение содержится, мотивы понятны, указаны ожидаемые действия, сроки конкретны, стиль уместен, нет ошибок.

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

4.2. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа (индикаторы ЗНАТЬ, УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ – 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. Общение. Формы и виды общения	**УК-10**Способен принимать обоснованные	**ИУК-10.1. Умеет** принимать обоснованные экономические	1. Изучите теоретический материал по теме «Общение. Формы и виды общения» по рекомендуемой литературе (Скаженик Е. Н. «Практикум по деловому общению», Торшина А. В. «Эффективная деловая коммуникация»). Составьте конспект.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовое задание для самостоятельной работы
	экономические решения в различных областях жизнедеятельности	решения в различных областях жизнедеятельности **ИУК-10.2. Знает** основные методы и принципы принятия обоснованных экономических решений в различных областях жизнедеятельности **ИУК-10.3. Владеет** методами и принципами принятия обоснованных экономических решений в различных областях жизнедеятельности	2. Заполните сравнительную таблицу «Понятия "общение" и "коммуникация"»: критерии сравнения (определение, сущность, функции, виды), общение, коммуникация, общее и различия. 3. Составьте схему «Функции общения» (по М. С. Кагану и А. А. Брудному) с примерами реализации каждой функции. 4. Составьте схему «Виды общения» (познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное) с характеристикой и примерами каждого вида. 5. Подготовьте презентацию (8–10 слайдов) на тему «Формы деловых коммуникаций: деловая беседа, совещание, переговоры, публичное выступление, презентация». 6. Напишите реферат на одну из тем: «Общение и коммуникация: соотношение понятий», «Функции общения в деловой среде», «Виды общения и их характеристика».
Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации			1. Изучите теоретический материал по теме «Вербальные и невербальные коммуникации» по рекомендуемой литературе. Составьте конспект. 2. Заполните сравнительную таблицу «Вербальные и невербальные средства коммуникации»: критерии сравнения (определение, средства, каналы, роль в общении, примеры), вербальная коммуникация, невербальная коммуникация. 3. Составьте схему «Каналы невербальной коммуникации» (акустический, оптический, тактильно-кинестетический, ольфакторный) с примерами средств каждого канала. 4. Составьте таблицу «Зоны межличностного общения» (интимная, личная, социальная, публичная): расстояние, характеристика, ситуации использования. 5. Подготовьте презентацию (8–10 слайдов) на тему «Невербальные средства

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовое задание для самостоятельной работы
			деловой коммуникации: жесты, мимика, позы, взгляд». 6. Напишите реферат на одну из тем: «Роль невербальных средств в деловой коммуникации», «Язык жестов в деловом общении», «Вербальные средства деловой коммуникации».
Тема 3. Слушание в деловой коммуникации. Неискренность и обман в коммуникации. Барьеры в общении			1. Изучите теоретический материал по теме «Слушание в деловой коммуникации. Неискренность и обман в коммуникации. Барьеры в общении» по рекомендуемой литературе. Составьте конспект. 2. Заполните сравнительную таблицу «Нерефлексивное и рефлексивное слушание»: критерии сравнения (определение, цели, приёмы, ситуации применения, преимущества, недостатки). 3. Составьте схему «Виды коммуникативных барьеров» (логический, семантический, фонетический, стилистический, барьеры взаимодействия, барьеры восприятия и понимания) с примерами и путями преодоления. 4. Составьте таблицу «Признаки неискренности и лжи в коммуникации»: физиологические симптомы, мимика, жестикуляция, вербальные сигналы, приёмы выявления. 5. Подготовьте презентацию (8–10 слайдов) на тему «Эффективное слушание в деловой коммуникации» или «Коммуникативные барьеры и пути их преодоления». 6. Напишите реферат на одну из тем: «Искусство слушать в деловом общении», «Коммуникативные барьеры в деловом общении», «Как распознать ложь в деловой коммуникации».
Тема 4. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Критика и комплименты			1. Изучите теоретический материал по теме «Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Критика и комплименты» по рекомендуемой литературе. Составьте конспект. 2. Заполните таблицу «Типы вопросов в деловой коммуникации»: тип вопроса, определение, цель использования, примеры. 3. Составьте таблицу «Виды критики в деловой коммуникации»: вид критики (критика-упрек, критика-надежда, критика-аналогия, критика-похвала, критика-сожаление, критика-удивление, критика-намек, критика-замечание),

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовое задание для самостоятельной работы
			характеристика, пример, конструктивность. 4. Составьте памятку «Правила эффективного комплимента» и «Правила конструктивной критики». 5. Подготовьте презентацию (8–10 слайдов) на тему «Вопросы и ответы в деловой коммуникации» или «Критика и комплименты в деловом общении». 6. Напишите реферат на одну из тем: «Искусство задавать вопросы в деловом общении», «Конструктивная критика в деловой коммуникации», «Роль комплимента в деловом общении».
Тема 5. Русский речевой этикет			1. Изучите теоретический материал по теме «Русский речевой этикет» по рекомендуемой литературе. Составьте конспект. 2. Заполните таблицу «Формулы русского речевого этикета»: ситуация (приветствие, прощание, благодарность, извинение, поздравление, соболезнование, просьба, отказ), формулы, стилистическая окраска, примеры. 3. Составьте схему «Система обращений в русском деловом этикете» (по имени, по имени и отчеству, по фамилии, «ты/вы/Вы») с характеристикой ситуаций употребления. 4. Подберите пословицы и поговорки, отражающие правила речевого этикета и содержащие рекомендации по речевому воздействию на собеседника. Сформулируйте идеальную модель общения на основе русских поговорок. 5. Подготовьте презентацию (8–10 слайдов) на тему «Русский речевой этикет в деловом общении». 6. Напишите реферат на одну из тем: «Речевой этикет делового человека», «Обращения в русском речевом этикете», «Национальные особенности речевого этикета».
Тема 6. Виды деловых коммуникаций			1. Изучите теоретический материал по теме «Виды деловых коммуникаций» по рекомендуемой литературе. Составьте конспект. 2. Заполните сравнительную таблицу «Виды деловых коммуникаций»: вид (деловая беседа, переговоры, совещание, публичное выступление, пресс-конференция, презентация, деловая переписка, телефонный разговор), цель,

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовое задание для самостоятельной работы
			структура, особенности, правила ведения. 3. Составьте схему «Структура деловой беседы» и «Этапы деловых переговоров». 4. Составьте памятку «Правила ведения делового совещания» и «Правила делового телефонного разговора». 5. Подготовьте презентацию (8–10 слайдов) на тему «Виды деловых коммуникаций» или «Деловые переговоры: стратегия и тактика». 6. Напишите реферат на одну из тем: «Деловая беседа как вид деловой коммуникации», «Деловые переговоры: подготовка и проведение», «Деловое совещание: организация и проведение», «Деловая переписка: правила составления деловых писем».

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

4.3. 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, ВЛАДЕТЬ). 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
Тема 1.	**УК-**	**ИУК-10.1. Умеет**	Вариант 1

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы
Общение. Формы и виды общения	**10**Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности **ИУК-10.2. Знает** основные методы и принципы принятия обоснованных экономических решений в различных областях жизнедеятельности **ИУК-10.3. Владеет** методами и принципами принятия обоснованных экономических решений в различных областях жизнедеятельности	1. Дайте определение понятиям «общение» и «коммуникация». Выделите идентификационные признаки каждого понятия, обоснуйте их различия. 2. Охарактеризуйте виды общения (познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное). Приведите примеры каждого вида. 3. Опишите структуру коммуникативного процесса (отправитель, сообщение, канал, получатель, обратная связь) на конкретном примере из профессиональной деятельности. Вариант 2 1. Перечислите функции общения по М. С. Кагану и А. А. Брудному. Приведите примеры реализации каждой функции. 2. Определите виды общения в следующих ситуациях: а) реклама товара; б) приветственная речь на конференции; в) убеждение партнёра заключить сделку; г) выражение соболезнования; д) обучение нового сотрудника. Ответ обоснуйте. 3. Охарактеризуйте основные формы деловых коммуникаций: деловую беседу, совещание, переговоры, публичное выступление, презентацию. Вариант 3 1. Раскройте понятие «коммуникация». Проанализируйте несколько определений, выделите в каждом идентификационные признаки, составьте собственное определение. 2. Оцените высказывание Бернарда Шоу: «Если у вас есть яблоко и у меня есть яблоко и если мы обмениваемся этими яблоками, то и у вас, и у меня остаётся по одному яблоку. А если у вас есть идея и у меня есть идея и мы обмениваемся этими идеями, то у каждого из нас будет по две идеи». В отношении какого понятия — «коммуникация» или «общение» — эта мысль верна? Ответ обоснуйте. 3. Опишите этапы коммуникационного процесса и приведите пример коммуникационного процесса в деловой среде.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы
Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации			Вариант 1 1. Дайте определения понятиям «вербальная коммуникация» и «невербальная коммуникация». Приведите примеры вербальных и невербальных средств общения. 2. Определите, верным ли является каждое высказывание, обоснуйте свою точку зрения: 1) Невербальные сигналы используются в основном для передачи информации о мире. 2) Неконгруэнтность — это противоречие между смыслом слов и сопровождающими их жестами. 3) Вербальный сигнал несёт больше информации, чем невербальный. 4) Умеренная жестикуляция — признак воспитанности. 5) Имидж — это долговременная ролевая маска человека. 3. Охарактеризуйте основные каналы невербальной коммуникации (акустический, оптический, тактильно-кинестетический, ольфакторный). Приведите примеры. Вариант 2 1. Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой из сказки А. С. Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус. 2. Проанализируйте компоненты невербальной коммуникации героя художественного произведения (по выбору: Н. В. Гоголь «Мёртвые души», И. С. Тургенев «Новь»): позы, жесты, мимика, взгляд, дистанция. Определите каналы восприятия. 3. Охарактеризуйте роль невербальных средств в деловой коммуникации. Приведите примеры жестов, поз, мимики, используемых в деловом общении. Вариант 3 1. Раскройте соотношение вербальных и невербальных средств в деловой коммуникации. Какая информация передаётся вербально, а какая — невербально?

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы
			2. Опишите зоны межличностного общения (интимная, личная, социальная, публичная) и их значение в деловом общении. 3. С помощью невербальных средств коммуникации опишите эмоциональные состояния (радость, гнев, удивление, смущение, волнение). Определите, какие невербальные сигналы их выражают.
Тема 3. Слушание в деловой коммуникации. Неискренность и обман в коммуникации. Барьеры в общении			Вариант 1 1. Дайте определение нерефлексивному (пассивному) слушанию. В каких ситуациях этот вид слушания будет наиболее эффективным? Приведите примеры и обоснуйте применение нерефлексивного слушания. 2. Составьте психологическую характеристику «плохого слушателя», перечислите типичные ошибки, мешающие слушать и воспринимать информацию (по Кузину Ф. А.). 3. Назовите виды коммуникативных барьеров (логический, семантический, фонетический, стилистический, барьеры взаимодействия, барьеры восприятия и понимания). Приведите примеры каждого вида. Вариант 2 1. В каких ситуациях нерефлексивное слушание может быть малоэффективным и даже вредным? Дайте обоснование по примерам: а) у собеседника отсутствует желание говорить; б) вы не согласны с точкой зрения собеседника; в) говорящему нужна более активная поддержка. 2. Сформулируйте правила эффективного (рефлексивного) слушания. Охарактеризуйте приёмы активного слушания. 3. Перечислите физиологические симптомы лжи собеседника, мимику и жестикуляцию при неискренности, вербальные сигналы, выдающие ложь. Какие приёмы помогают выявить симптомы лжи? Вариант 3 1. Опишите психологический эксперимент «Испорченный телефон». Какие

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы
			блоки информации исчезают и искажаются в первую очередь при передаче от человека к человеку? Сделайте вывод о важности обратной связи. 2. Охарактеризуйте виды коммуникативных барьеров и предложите пути их преодоления в деловом общении. 3. Раскройте понятие «неискренность» в коммуникации. Какие признаки позволяют распознать обман в деловом общении?
Тема 4. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Критика и комплименты			Вариант 1 1. Определите типы вопросов (закрытые, открытые, альтернативные, наступательные, вопросы-«ярлыки», вопросы-вовлечения, проверочные) в приведённых примерах деловых бесед. Обоснуйте свой выбор. 2. Составьте по 3 примера открытых и закрытых вопросов для деловой беседы на тему «Заключение договора о поставке товара». Объясните, в каких ситуациях целесообразно использовать каждый тип вопросов. 3. Сформулируйте правила ответов на вопросы делового партнёра. Приведите примеры. Вариант 2 1. Напишите примеры комплиментов в соответствии с ситуацией: а) партнёр добился большего на переговорах, чем было намечено; б) в ответ на добрую улыбку, адресованную вам; в) беседа закончилась успешно; г) сотрудник открыл вам на что-то глаза; д) сотрудник удержался от ответного выпада в конфликте. 2. Составьте варианты критики в деловой коммуникации: критика-упрек, критика-надежда, критика-аналогия, критика-похвала, критика-сожаление, критика-удивление, критика-намек, критика-замечание. 3. Определите, какие виды критики являются конструктивными, а какие — неконструктивными. Обоснуйте ответ. Вариант 3 1. Охарактеризуйте классификацию вопросов в деловой коммуникации.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы
			Приведите примеры каждого типа вопросов. 2. Раскройте роль комплимента в деловом общении. Сформулируйте правила эффективного комплимента. 3. Опишите правила конструктивной критики в деловой коммуникации. Приведите примеры корректной и некорректной критики.
Тема 5. Русский речевой этикет			Вариант 1 1. Приведите примеры приветствий родных, друзей, преподавателей, соседей, директора. Определите, какие из них заключают в себе дополнительную информацию и какую: «Здравствуйте, уважаемый Анатолий Евгеньевич!», «Здравствуй, Толик!», «Здрасьте!», «Здорово!», «Добрый день!», «Приветствую вас!», «Рад вас приветствовать!», «Какая встреча!», «Кого я вижу!». 2. Какие формулы речевого этикета вы используете при обращении к: а) пожилому человеку, чтобы узнать, который час; б) сотруднику полиции, чтобы узнать, как проехать на выставку; в) секретарю руководителя, чтобы узнать, когда начнётся совещание; г) приятелю, чтобы попросить учебник; д) преподавателю, чтобы попросить принять экзамен досрочно? 3. Объясните различия в употреблении местоимений «ты», «вы», «Вы» (семантические, стилистические). Охарактеризуйте систему обращений в русском деловом этикете. Вариант 2 1. Составьте текст поздравительного письма, адресованного руководителю организации, и сравните его с поздравительным текстом, адресованным близким (выбор обращения, поздравительные формулы). 2. Познакомьтесь с деловым партнёром, используя визитную карточку (составьте её). Познакомьте своего начальника с прибывшим иностранным партнёром. Опишите правила знакомства и представления в деловом этикете. 3. Вспомните пословицы и поговорки, отражающие правила речевого этикета и содержащие рекомендации по речевому воздействию на собеседника.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы
			Сформулируйте идеальную модель общения на основе русских поговорок. Вариант 3 1. Охарактеризуйте основные формулы речевого этикета: приветствие, прощание, благодарность, извинение, поздравление, соболезнование. Приведите примеры. 2. Раскройте правила обращения в русском деловом этикете. В каких ситуациях используется обращение по имени, по имени и отчеству, по фамилии? 3. Составьте диалог делового общения с соблюдением норм русского речевого этикета (приветствие, представление, обсуждение вопроса, прощание).

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:

Перечень вопросов к зачету

1. Общение как важнейшая форма деятельности и один из важнейших навыков специалиста. Формы и виды делового общения.
2. Типы приема и передачи информации. Человеческая речь как источник информации. Стили речи. Речевые средства общения.
3. Умение слушать. Трудности эффективного слушания: Три уровня слушания.
4. Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания. Приемы эффективного слушания. Правила эффективной обратной связи.
5. Природа и типология невербальной коммуникации. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации
6. . Внешние проявления эмоциональных состояний. Зоны и дистанции в деловой коммуникации.
7. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.
8. Попытка обмануть как особый вид речевой коммуникации. Сигналы, выдающие неискренность и обман.
9. Физиологические симптомы лжи собеседника.
10. Мимика и жестикуляция при неискренности.
11. Вербальные сигналы, выдающие ложь.
12. Критика как один из компонентов контактологии. Функции критики. Виды критики
13. . Использование критики в деловой коммуникации. Психологические издержки критики.
14. Техника нейтрализации замечаний. Приемы снижения негативного воздействия замечаний. Позитивные установки на восприятие критики.
15. Комплимент как один из компонентов контактологии. Функции комплимента в деловом взаимодействии. Правила комплимента.
16. Психологический механизм приема «приятные слова». Комплименты для делового взаимодействия.
17. Вопросы в деловой коммуникации: функции, виды. Закрытые и открытые вопросы.. Вопросы для избегания искажений в понимании.
18. Ответы на вопросы.
19. Барьеры в общении. Барьеры взаимодействия. Влияние типов личности на отношения партнеров. Барьеры восприятия и понимания.
20. Коммуникативные барьеры. Пути преодоления барьеров в общении.
21. Предмет и функции речевого этикета в деловом общении, его национальный характер.
22. Обстановка общения и этикетные формулы. Ты- и Вы- обращение. Этикет и социальный статус адресата.
23. Система обращений в русском речевом этикете.
24. Церемонии и этикетные тексты. Знакомство. Рекомендации.
25. **С**труктура и содержание основных этапов деловой беседы.
26. Особенности телефонного разговора. Этикет телефонного разговора.
27. Деловые переговоры: функции, состав и содержание основных этапов.
28. Условия эффективности переговоров.
29. Типы деловых совещаний.
30. Этапы проведения делового совещания.
31. Необходимость приобретения навыков публичного выступления.
32. Структура выступления (вступление, изложение главных обстоятельств, заключение). Этапы выступления.

Критерии оценивания зачета

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.

№ п/п	Тема занятия	Код компетенции	Индикатор	Тип задания	Задание	
					Вариант 1	**Вариант 2**
1	**Тема 1. Общение. Формы и виды общения**	**УК-10** Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	**ИУК-10.1. Умеет** принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности **ИУК-10.2. Знает** основные методы и принципы принятия обоснованных экономических решений в различных областях жизнедеятельности **ИУК-10.3.**	Тип 1. Задание закрытого типа на установление соответствия	Установите соответствие между видами общения и их характеристиками: 1) познавательное общение — а) воздействие на партнёра с целью изменения его поведения; 2) убеждающее общение — б) передача информации, знаний, опыта; 3) экспрессивное общение — в) внушение, воздействие на эмоциональную сферу;	Установите соответствие между функциями общения и их характеристиками: 1) информационно-коммуникативная — а) воздействие на поведение и деятельность партнёра; 2) регуляционно-коммуникативная — б) обмен информацией, знаниями, идеями; 3) аффективно-коммуникативная — в) восприятие и понимание партнёра по общению; 4) перцептивная — г) регуляция эмоциональной сферы человека. Ответ запишите в виде

			Владеет методами и принципами принятия обоснованных экономических решений в различных областях жизнедеятельности		4) суггестивное общение — г) выражение эмоций, чувств, переживаний; 5) ритуальное общение — д) соблюдение социальных норм и ритуалов. Ответ запишите в виде последовательности цифр и букв. Обоснуйте свой выбор.	последовательности цифр и букв. Обоснуйте свой выбор.
2	**Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации**			Тип 3. Задание комбинированного типа, предполагающее выбор одного правильного ответа из предложенных с последующим объяснением своего выбора	Выберите один правильный ответ. Какое средство относится к невербальной коммуникации? а) устная речь; б) письменная речь; в) жесты и мимика; г) официально-деловой стиль речи. Объясните свой выбор. Приведите примеры невербальных средств общения.	Выберите один правильный ответ. Какая зона межличностного общения составляет расстояние от 45 до 120 см? а) интимная; б) личная; в) социальная; г) публичная. Объясните свой выбор. Охарактеризуйте остальные зоны общения.
3	**Тема 3. Слушание в деловой коммуникации. Неискренность и обман в коммуникации**.			Тип 2. Задание закрытого типа на установление последовательности	Установите правильную последовательность этапов эффективного слушания в деловой коммуникации: 1) анализ и	Установите правильную последовательность преодоления коммуникативного барьера в деловом общении: 1) выбор адекватных средств передачи

	Барьеры в общении				интерпретация полученной информации; 2) активное восприятие сообщения собеседника; 3) формулирование обратной связи (уточнение, перефразирование); 4) установление контакта с собеседником; 5) запоминание и фиксация ключевых моментов. Запишите последовательность цифр. Обоснуйте свой ответ.	информации; 2) осознание наличия барьера; 3) анализ причин возникновения барьера; 4) проверка понимания информации (обратная связь); 5) корректировка сообщения с учётом особенностей собеседника. Запишите последовательность цифр. Обоснуйте свой ответ.
4	**Тема 4. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Критика и комплименты**			Тип 4. Задание комбинированного типа, предполагающее выбор нескольких ответов из предложенных с последующим объяснением своего выбора	Выберите несколько правильных ответов. Какие типы вопросов относятся к открытым вопросам в деловой коммуникации? а) вопросы, требующие развёрнутого ответа; б) вопросы, предполагающие ответ «да» или «нет»; в) вопросы, начинающиеся со слов «как», «почему», «что»;	Выберите несколько правильных ответов. Какие виды критики являются конструктивными в деловой коммуникации? а) критика-похвала; б) критика-упрек; в) критика-надежда; г) критика-сожаление; д) критика-намек. Объясните свой выбор. Приведите примеры конструктивной критики.

					г) вопросы, предполагающие выбор из предложенных вариантов; д) вопросы, побуждающие собеседника к размышлению. Объясните свой выбор. Приведите примеры открытых и закрытых вопросов.	
5	**Тема 5. Русский речевой этикет**			Тип 5. Задание открытого типа с развернутым ответом	Дайте развёрнутый ответ. Охарактеризуйте систему обращений в русском деловом этикете. Раскройте различия в употреблении местоимений «ты», «вы», «Вы». Приведите примеры формул речевого этикета для ситуаций приветствия, прощания, благодарности, извинения, поздравления.	Дайте развёрнутый ответ. Составьте текст поздравительного письма, адресованного руководителю организации, и сравните его с поздравительным текстом, адресованным близким человеком. Обоснуйте выбор обращения и поздравительных формул в каждом случае.
6	**Тема 6. Виды деловых коммуникаций**			Тип 1. Задание закрытого типа на установление соответствия	Установите соответствие между видами деловых коммуникаций и их характеристиками: 1) деловая беседа — а)	Установите соответствие между этапами деловых переговоров и их содержанием: 1) подготовка к переговорам — а)

					обсуждение вопросов с целью принятия совместного решения; 2) деловые переговоры — б) обмен мнениями и информацией по деловым вопросам; 3) деловое совещание — в) выступление перед аудиторией с целью информирования; 4) публичное выступление — г) коллективное обсуждение вопросов для принятия решения; 5) деловая переписка — д) письменный обмен информацией между организациями. Ответ запишите в виде последовательности цифр и букв. Обоснуйте свой выбор.	достижение соглашения и подписание документов; 2) начало переговоров — б) сбор информации, определение целей и стратегии; 3) обсуждение позиций — в) установление контакта, представление сторон; 4) достижение соглашения — г) обмен мнениями, аргументация, поиск компромисса. Ответ запишите в виде последовательности цифр и букв. Обоснуйте свой выбор.

КЛЮЧ С ОТВЕТАМИ

к диагностической работе по дисциплине «Деловые коммуникации»

Компетенция УК-10 — способность принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

Тема 1. Общение. Формы и виды общения

Задание 1. Тип 1. Установление соответствия

Вариант 1. Соответствие между видами общения и их характеристиками:

1) познавательное общение — б) передача информации, знаний, опыта;
2) убеждающее общение — а) воздействие на партнёра с целью изменения его поведения;
3) экспрессивное общение — г) выражение эмоций, чувств, переживаний;
4) суггестивное общение — в) внушение, воздействие на эмоциональную сферу;
5) ритуальное общение — д) соблюдение социальных норм и ритуалов.

Правильный ответ: 1-б, 2-а, 3-г, 4-в, 5-д.

Обоснование: познавательное общение направлено на передачу знаний и опыта; убеждающее — на изменение поведения партнёра; экспрессивное — на выражение эмоций и чувств; суггестивное — на внушение и воздействие на эмоциональную сферу; ритуальное — на соблюдение социальных норм и ритуалов.

Вариант 2. Соответствие между функциями общения и их характеристиками:

1) информационно-коммуникативная — б) обмен информацией, знаниями, идеями;
2) регуляционно-коммуникативная — а) воздействие на поведение и деятельность партнёра;
3) аффективно-коммуникативная — г) регуляция эмоциональной сферы человека;
4) перцептивная — в) восприятие и понимание партнёра по общению.

Правильный ответ: 1-б, 2-а, 3-г, 4-в.

Обоснование: информационно-коммуникативная функция связана с обменом информацией; регуляционно-коммуникативная — с воздействием на поведение; аффективно-коммуникативная — с регуляцией эмоциональной сферы; перцептивная — с восприятием и пониманием партнёра.

Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации

Задание 2. Тип 3. Выбор одного правильного ответа с объяснением

Вариант 1. Какое средство относится к невербальной коммуникации?

Правильный ответ: в) жесты и мимика.

Обоснование: невербальная коммуникация — это общение с помощью неречевых средств (жестов, мимики, поз, взгляда, дистанции, интонации). Устная речь (а), письменная речь (б) и официально-деловой стиль речи (г) относятся к вербальной коммуникации. Примеры невербальных средств: жесты, мимика, позы, взгляд, прикосновения, дистанция, интонация, тембр голоса.

Вариант 2. Какая зона межличностного общения составляет расстояние от 45 до 120 см?

Правильный ответ: б) личная.

Обоснование: по классификации Э. Холла, интимная зона — до 45 см (общение с близкими людьми); личная зона — от 45 до 120 см (общение с друзьями, коллегами); социальная зона — от 120 до 400 см (официальное общение); публичная зона — свыше 400 см (выступление перед аудиторией).

Тема 3. Слушание в деловой коммуникации. Неискренность и обман в коммуникации. Барьеры в общении

Задание 3. Тип 2. Установление последовательности

Вариант 1. Последовательность этапов эффективного слушания:

Правильный ответ: 4, 2, 1, 5, 3.

Обоснование: эффективное слушание начинается с установления контакта с собеседником (4), затем следует активное восприятие сообщения (2), анализ и интерпретация полученной

информации (1), запоминание и фиксация ключевых моментов (5) и, наконец, формулирование обратной связи — уточнение, перефразирование (3).

Вариант 2. Последовательность преодоления коммуникативного барьера:

Правильный ответ: 2, 3, 1, 5, 4.

Обоснование: преодоление барьера начинается с осознания его наличия (2), затем следует анализ причин возникновения барьера (3), выбор адекватных средств передачи информации (1), корректировка сообщения с учётом особенностей собеседника (5) и, наконец, проверка понимания информации через обратную связь (4).

Тема 4. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Критика и комплименты

Задание 4. Тип 4. Выбор нескольких правильных ответов с объяснением

Вариант 1. Какие типы вопросов относятся к открытым вопросам?

Правильный ответ: а, в, д.

Обоснование: открытые вопросы требуют развёрнутого ответа (а), начинаются со слов «как», «почему», «что» (в) и побуждают собеседника к размышлению (д). Закрытые вопросы предполагают ответ «да» или «нет» (б) и выбор из предложенных вариантов (г). Примеры открытых вопросов: «Как вы оцениваете перспективы сотрудничества?», «Почему вы считаете это решение оптимальным?». Примеры закрытых вопросов: «Вы согласны с условиями договора?», «Вас устраивает предложенная цена?».

Вариант 2. Какие виды критики являются конструктивными?

Правильный ответ: а, в, г.

Обоснование: конструктивная критика направлена на улучшение результата и сохранение деловых отношений. К ней относятся критика-похвала (а) — «Вы хорошо справились с задачей, но можно улучшить...», критика-надежда (в) — «Надеюсь, что в следующий раз вы учтёте...», критика-сожаление (г) — «К сожалению, результат оказался ниже ожидаемого». Критика-упрек (б) и критика-намек (д) являются неконструктивными, так как не дают конкретных рекомендаций и могут вызвать негативную реакцию.

Тема 5. Русский речевой этикет

Задание 5. Тип 5. Открытый тип с развернутым ответом

Вариант 1. Эталонный ответ:

Система обращений в русском деловом этикете включает обращение по имени, по имени и отчеству, по фамилии (с указанием должности). В официально-деловом общении принято обращение по имени и отчеству. Местоимение «ты» используется при обращении к близким людям, друзьям, родственникам, а также к младшим по возрасту или должности.

Местоимение «вы» (со строчной буквы) используется при обращении к нескольким лицам.

Местоимение «Вы» (с прописной буквы) используется при вежливом обращении к одному лицу в официальной обстановке, к старшим по возрасту и должности, к незнакомым людям.

Формулы речевого этикета:

приветствие: «Здравствуйте!», «Добрый день!», «Доброе утро!», «Приветствую вас!»;

прощание: «До свидания!», «Всего доброго!», «Всего хорошего!», «До встречи!»;

благодарность: «Спасибо!», «Благодарю вас!», «Очень признателен!»;

извинение: «Извините!», «Простите!», «Приношу свои извинения!»;

поздравление: «Поздравляю вас с...!», «Примите мои поздравления!», «От всей души поздравляю!».

Вариант 2. Эталонный ответ:

Поздравительное письмо руководителю организации составляется в официально-деловом стиле: «Уважаемый Иван Петрович! От имени коллектива и от себя лично сердечно поздравляю Вас с юбилеем! Желаю Вам крепкого здоровья, благополучия и дальнейших успехов в профессиональной деятельности. Уверен, что под Вашим руководством наша организация продолжит динамично развиваться. С уважением, ...». Используется обращение по имени и отчеству, местоимение «Вы» с прописной буквы, официальные поздравительные

формулы («сердечно поздравляю», «от всей души желаю»), подпись с указанием должности и фамилии.

Поздравительный текст близкому человеку составляется в разговорном стиле: «Дорогая мама! Поздравляю тебя с Днём рождения! Желаю тебе здоровья, счастья и радости! Люблю тебя!». Используется обращение по имени, местоимение «ты», эмоциональные и личные пожелания, тёплые слова.

Различия: в официальном письме — обращение по имени и отчеству, «Вы» с прописной буквы, официальные формулы, указание должности; в личном поздравлении — обращение по имени, «ты», эмоциональные выражения, личный тон.

Тема 6. Виды деловых коммуникаций

Задание 6. Тип 1. Установление соответствия

Вариант 1. Соответствие между видами деловых коммуникаций и их характеристиками:

1) деловая беседа — б) обмен мнениями и информацией по деловым вопросам;
2) деловые переговоры — а) обсуждение вопросов с целью принятия совместного решения;
3) деловое совещание — г) коллективное обсуждение вопросов для принятия решения;
4) публичное выступление — в) выступление перед аудиторией с целью информирования;
5) деловая переписка — д) письменный обмен информацией между организациями.

Правильный ответ: 1-б, 2-а, 3-г, 4-в, 5-д.

Обоснование: деловая беседа — это обмен мнениями по деловым вопросам; деловые переговоры — обсуждение вопросов с целью принятия совместного решения; деловое совещание — коллективное обсуждение вопросов для принятия решения; публичное выступление — выступление перед аудиторией с целью информирования; деловая переписка — письменный обмен информацией между организациями.

Вариант 2. Соответствие между этапами деловых переговоров и их содержанием:

1) подготовка к переговорам — б) сбор информации, определение целей и стратегии;
2) начало переговоров — в) установление контакта, представление сторон;
3) обсуждение позиций — г) обмен мнениями, аргументация, поиск компромисса;
4) достижение соглашения — а) достижение соглашения и подписание документов.

Правильный ответ: 1-б, 2-в, 3-г, 4-а.

Обоснование: подготовка к переговорам включает сбор информации, определение целей и стратегии; начало переговоров — установление контакта и представление сторон; обсуждение позиций — обмен мнениями, аргументацию и поиск компромисса; достижение соглашения — подписание документов и фиксацию договорённостей.

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