Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гриб Владислав Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 23.11.2026 19:00:47
Уникальный программный ключ:
637517d24e103c3db032acf37e839d98ec1c5bb2f5eb89c29abfcd7f43985447

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

ИНСТИТУТ МЕЖДУНАРОДНОЙ ЭКОНОМИКИ, ЛИДЕРСТВА И МЕНЕДЖМЕНТА

УТВЕРЖДАЮ
Директор Международного института инновационной экономики, лидерства и менеджмента
_____ А. А. Панарин
«12» октября. 2026 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине:

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И ЭТИКА

Направление подготовки
38.03.03 Управление персоналом
(уровень бакалавриата)

Направленность/профиль:
Организация труда и управление персоналом

Формы обучения: очная

Москва

Фонд оценочных средств для дисциплины «Деловые коммуникации и этика». Направление подготовки 38.03.03 Управление персоналом, направленность (профиль): «Организация труда и управление персоналом» / Н.А. Ларина. – М.: ИМПЭ им. А.С. Грибоедова, 2026.

Фонд оценочных средств является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины.

Разработчик: Н.А. Ларина

Заведующий кафедрой _____/Л.И. Гончарова

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

Настоящий Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине «Деловые коммуникации и этика» является неотъемлемым приложением к рабочей программе дисциплины (РПД) «Деловые коммуникации и этика». 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	Зачет с оценкой	Вид контроля, позволяющий выявить степень овладения знаниями, умениями и навыками, необходимыми для дальнейшего освоения образовательной программы подготовки	Вопросы для подготовки к зачету с оценкой

3. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Сопроводительная информация.

Разработчик	Н.А. Ларина
Кафедра	Инновационного менеджмента и предпринимательства
Наименование дисциплины	Деловые коммуникации и этика

Факультет / институт	Институт международной экономики, лидерства и менеджмента
Направление подготовки / специальность	38.03.03 Управление персоналом
Количество вопросов в оценочных заданиях (диапазон)	3–5
Общее время тестирования (мин)	45
Общее количество вопросов/заданий в ФОС	218
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 осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах) ИУК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах) ИУК-4.3. Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)

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

Тип задания 4. Задания комбинированного типа, предполагающие выбор нескольких ответов из предложенных

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. Общение. Формы и виды общения</td><td>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>1. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.
Процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого люди передают друг другу разнообразную информацию, обмениваются мнениями, суждениями, результатами своей деятельности, заявляют о своих потребностях, интересах, целях, усваивают практические навыки и умения, нравственные принципы и правила этикета, традиции и обряды, ведут поиск путей и мер преодоления возникающих трудностей и проблем, принимают коллективные решения – это?
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ:
Общение — процесс взаимосвязи и взаимодействия людей, в ходе которого они передают друг другу разнообразную информацию, обмениваются мнениями, суждениями, результатами своей деятельности, заявляют о своих потребностях, интересах, целях, приобретают практические умения и навыки, усваивают нравственные принципы и правила этикета, традиции и обряды, ведут поиск путей и мер преодоления возникающих трудностей и проблем, принимают коллективные решения.

2. Установите соответствие между термином и его определением
<table>
<tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Деловое совещание</td><td>1.</td><td>Свойство морального сознания, означающее</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></td><td></td><td>внутреннюю убежденность человека в том, что является добром и злом; осознание ответственности за свое поведение</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Совесть</td><td>2.</td><td>Побуждение, вызывающее психическую активность человека и определяющее ее направленность</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Общение</td><td>3.</td><td>Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Мотивация</td><td>4.</td><td>Форма совместного обсуждения вопросов с целью принятия решений по ним</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>4</td><td>1</td><td>3</td><td>2</td></tr>
</table>
3. Установите соответствие между термином и его определением
<table>
<tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Диалог</td><td>1.</td><td>Любовь к родине, своему народу и его культуре, готовность служить своему отечеству</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Слушание</td><td>2.</td><td>Обмен мыслями, идеями и предложениями в процессе беседы путем поочередных высказываний собеседников</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Патриотизм</td><td>3.</td><td>Форма деловой коммуникации, ориентированная на совместное обсуждение и решение проблем, затрагивающих интересы деловых партнеров</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Переговоры</td><td>4.</td><td>Процесс направленного восприятия человеком слуховых стимулов и приписывания им значения</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>Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>2</td><td>4</td><td>1</td><td>3</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации</td><td>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>1. Установите соответствие между термином и его определением
<table>
<tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Взаимная коммуникация</td><td>1.</td><td>Обсуждение какого-либо спорного вопроса или исследование проблемы, в котором каждая сторона оппонирует мнение собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Деловая беседа</td><td>2.</td><td>Процесс взаимодействия людей, в основе которого происходит обмен информацией, взаимное восприятие и понимание друг друга, формирование отношений, совместная деятельность</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Дискуссия</td><td>3.</td><td>Специфическая форма контактов между людьми, имеющими полномочия от своих организаций, в ходе которых происходит обмен мнениями и целенаправленное обсуждение конкретной проблемы с целью поиска взаимовыгодного варианта решения</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Взаимоприемлемые переговоры</td><td>4.</td><td>Разговор, целью которого является решение производственных проблем</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>2</td><td>4</td><td>1</td><td>3</td></tr>
</table>
2. Прочитайте текст, выберите все правильные варианты
Средства невербального общения слушающего, которые поощряют говорящего к продолжению разговора:
1) визуальный контакт
2) отсутствие или отвод взгляда
3) открытая поза</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) невербальные сигналы скуки
5) закрытая поза
6) увеличение дистанции слушающим собеседником
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1, 3.
Средства невербального общения, поощряющие говорящего к продолжению разговора, — визуальный контакт и открытая поза. Визуальный контакт показывает искренний интерес и вовлеченность, а открытая поза (например, отсутствие скрещенных рук) передает доверие, что стимулирует собеседника говорить дальше, поскольку он чувствует себя принятым и понятым.

3. Установите соответствие между термином и его определением
<table>
<tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Речевое клише</td><td>1.</td><td>Слово или оборот речи, характерные для стиля деловых бумаг и документов</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Канцеляризм</td><td>2.</td><td>Лингвистическое явление, выраженное в употреблении лишних и бессмысленных в данном контексте слов</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Жаргонизм</td><td>3.</td><td>Социолект; отличается от общеразговорного языка специфической лексикой и фразеологией, экспрессивностью оборотов и особым использованием словообразовательных средств, но не обладающий собственной фонетической и грамматической системой</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Слово-паразит</td><td>4.</td><td>Речевой оборот, шаблонная фраза, речевой штамп, легко воспроизводимые в определённых условиях и контекстах</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>4</td><td>1</td><td>3</td><td>2</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Тема 3. Слушание в деловой коммуникации.</td><td>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию</td><td>ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на</td><td>1. Прочитайте текст, выберите все правильные варианты
Виды барьеров общения:
1) межъязыковые
2) мировоззренческие</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>Неискренность и обман в коммуникации. Барьеры в общении.</td><td>в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>государственном и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>3) психологические
4) соматические
5) социальные
6) технические
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1, 3. 5. 6
Межъязыковые барьеры возникают из-за непонимания между людьми, говорящими на разных языках или использующими разные диалекты.
Психологические барьеры связаны с внутренними препятствиями, такими как страх, низкая самооценка, нежелание слушать или агрессия.
Социальные барьеры появляются из-за различий в социальном статусе, возрасте или культурных нормах между собеседниками.
Технические барьеры связаны с помехами в каналах связи, например, с плохой слышимостью, неисправностью оборудования или посторонним шумом.

2. Установите соответствие между термином и его определением
<table>
<tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Динамика конфликта</td><td>1.</td><td>Духовно-практическая сторона общественной жизни, сложная ценностно-нормативная система, определяющая отношения и деятельность людей с позиций исторически меняющихся представлений о добре, зле, справедливости, долге на основе добровольного и осознанного выбора</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Мораль</td><td>2.</td><td>Ориентация людей на ту или иную систему материальных и духовных ценностей</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Цинизм</td><td>3.</td><td>Ход развития конфликта под влиянием объективных и субъективных факторов</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Ценностные ориентации</td><td>4.</td><td>Откровенное, вызывающе-пренебрежительное и презрительное отношение к нормам общественной морали, культурным ценностям и представлениям о благопристойности</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></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>3</td><td>1</td><td>4</td><td>2</td></tr>
</table>

3. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.
Назовите основные характеристики барьера взаимодействия и пути его преодоления.
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ:
Основные характеристики барьеров взаимодействия:
Мотивационный барьер. Возникает, если у партнёров разные мотивы вступления в контакт. Барьер некомпетентности. Некомпетентность партнёра вызывает чувство досады, ощущение потерянного времени. Этический барьер. Возникает тогда, когда взаимодействию с партнёром мешает его нравственная позиция, несовместимая с вашей.
Пути преодоления барьеров взаимодействия:
Мотивационный барьер: важно обозначать собственные мотивы. Барьер некомпетентности: перед обсуждением вопроса важно узнать, разбирается ли собеседник в теме вопроса. Если вы чувствуете, что не разбираетесь в той теме, которую хочет обсудить собеседник — можно сказать ему об этом. Этический барьер: главное — не пытаться переспорить собеседника. Важно научиться слышать, принимать и допускать существование другой позиции.
</td></tr>
<tr><td>Тема 4. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Критика и комплименты</td><td>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>
1. Установите соответствие между термином и его определением
<table>
<tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Кинесика</td><td>1.</td><td>Правила должного речевого поведения, основанные на нормах морали, национально-культурных традициях</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Деловой этикет</td><td>2.</td><td>Наука об ораторском искусстве</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Риторика</td><td>3.</td><td>Совокупность правил и норм общепринятых в деловой сфере и международном экономическом сотрудничестве, которые регламентируют нормы делового общения</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Речевая этика</td><td>4.</td><td>Совокупность телодвижений (жестов, мимики), применяемых в процессе человеческого взаимодействия (за исключением движений речевого аппарата)</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
</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><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>3</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr>
</table>
2. Установите соответствие между термином и его определением
<table>
<tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Этика управления</td><td>1.</td><td>Уверенность индивида в своей правоте, подтверждаемая соответствующими аргументами и фактами</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Уважение</td><td>2.</td><td>Система нравственных норм, которые определяют поведение субъекта управления в любой управленческой ситуации</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Убежденность</td><td>3.</td><td>Социально-психологическое свойство личности, в котором выражается высокомерие, переоценка своих возможностей, стремление к почитанию и славе</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Тщеславие</td><td>4.</td><td>Отношение к человеку, основанное на признание его достоинств</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>2</td><td>4</td><td>1</td><td>3</td></tr>
</table>
3. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.
Какова роль комплиментов в деловой коммуникации?
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ:
Роль комплиментов в деловой коммуникации заключается в следующем. Доставление удовольствия собеседнику. Поднятие самооценки и укрепление чувства собственного достоинства. Создание доброжелательной атмосферы. Чем ярче и удачнее комплимент, тем больше у человека шансов заключить деловую сделку, получить одобрения потенциальных клиентов и в целом достичь поставленных целей.
</td></tr>
<tr><td>Тема 5. Русский речевой этикет</td><td>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию</td><td>ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на</td><td>1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ
В деловой этике преобладание оценки деятельности подчиненных, а не их личностных качеств, признание индивидуальности партнеров по общению, открытость для критики, самокритичность – это проявление принципа…</td></tr>
</table>

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Тест по теме
	в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	государственном и иностранном(ых) языке(ах)	1) вежливости 2) равенства 3) ответственности 4) справедливости КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 4. Это проявление принципа справедливости. Оценка деятельности подчиненных вместо оценки личности, признание индивидуальности партнеров по общению, открытость для критики и самокритичность — это составляющие профессиональной этики, направленные на обеспечение справедливого и уважительного отношения к каждому. 2. *Прочитайте текст, выберите правильный ответ* Начало беседы, информирование партнеров, аргументирование выдвигаемых положений, принятие решения, завершение беседы являются основными…… 1) правилами проведения деловой беседы 2) пунктами деловой беседы 3) практическими советами 4) этапами деловой беседы КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 4. Этапами деловой беседы. Начало беседы, информирование, аргументирование, принятие решения и завершение — это последовательные стадии, через которые проходит деловая беседа для достижения поставленных целей. *3. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* Особенности русского речевого этикета. КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Некоторые особенности русского речевого этикета. Использование местоимений. Близкие люди общаются на «ты», местоимение «вы» употребляется при деловом общении или в беседе с незнакомым человеком. Употребление устойчивых формул. В русском речевом этикете есть формулы приветствия, прощания, извинения, благодарности, поздравления, обращения, просьбы и другие. Стилистическая уместность. Выбор лексики зависит от обстановки. Ориентированность на сохранение солидарности. В отличие от западноевропейского этикета, который больше ориентирован на сохранение дистанции между людьми, русский речевой этикет

<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>направлен на сохранение солидарности. Разнообразие фраз. В русской речи встречается много выражений, которые отражают национальную культуру и подчёркивают доброжелательность. Важность языка жестов. В России, как и в европейских странах, принято при встрече пожимать руку. Однако жесты, принятые в России, могут нести противоположный смысл и быть неприличными в других государствах.</td></tr>
<tr><td>Тема 6. Виды деловых коммуникаций</td><td>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>1. Соотнесите виды коммуникаций и их характеристики
<table>
<tr><th colspan="2">Виды коммуникаций</th><th colspan="2">Характеристика коммуникаций</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Информативная</td><td>1.</td><td>Этот вид коммуникации включает в себя различные формы развлекательного общения, которые позволяют собеседникам расслабиться и отдохнуть</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Аффективно-оценочная</td><td>2.</td><td>Этот вид коммуникации направлен на стимулирование какого-либо действия и содержит в себе элемент манипуляции поведением других людей</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Рекреативная</td><td>3.</td><td>В этом виде коммуникации нет объективного изложения фактов, а есть пристрастность, которая также необходима во многих сферах человеческой жизни</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Убеждающая</td><td>4.</td><td>Этот вид коммуникации представляет собой процесс передачи информации об окружающем мире, в котором живут коммуникатор и реципиент</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>4</td><td>3</td><td>1</td><td>2</td></tr>
</table>
2. Убеждающая речь в переговорном процессе не должна. Выберите из приведённого списка верные ответы
1) выражать абстрактную мысль
2) апеллировать (обращаться) к чувствам и эмоциям слушателей
3) воздействовать на систему убеждений слушателей
4) содержать большое количество общенаучных слов и терминов</td></tr>
</table>

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Тест по теме
			5) содержать несостоятельные доводы КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1, 4. 5. Это объясняется тем, что абстрактные аргументы не всегда воспринимаются слушателями как убедительные: они либо непонятны из-за сложного языка и большого количества специальных терминов, либо не трогают и не запоминаются, потому что находятся вне ценностей и актуальных потребностей аудитории. 3. *К вербальным барьерам, возникающим в межличностном общении деловых партнеров, относятся. Выберите из приведённого списка верные ответы* 1) семантический барьер 2) стилистический барьер 3) фонетический барьер 4) демографический барьер 5) спортивный барьер КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1, 2, 3. Семантический барьер возникает из-за несовпадения тезаурусов (систем значений понятий и терминов) у участников общения. Стилистический барьер появляется, когда стиль речи не соответствует ситуации общения или психологическому состоянию партнёра. Фонетический барьер связан с особенностями речи говорящего: темпом, скоростью и громкостью, качеством дикции и произношения.

<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. Общение. Формы и виды общения</td><td>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ
Убеждающая речь в переговорном процессе должна…
1) содержать не более одного аргумента
2) выражать абстрактную мысль
3) апеллировать (обращаться) к чувствам и эмоциям слушателей и воздействовать на систему их убеждений
4) содержать общенаучные слова и термины
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 3.
Убеждающая речь в переговорном процессе о должна апеллировать к чувствам и эмоциям, а также воздействовать на систему убеждений, так как это позволяет установить эмоциональный контакт и сделать аргументы более весомыми и запоминающимися для собеседника. Сочетание рациональных доводов с эмоциональной составляющей повышает вероятность принятия точки зрения, поскольку люди часто принимают решения под влиянием эмоций.

2. Укажите правильную хронологию развития технологий коммуникаций:
1) телефон
2) социальные сети
3) компьютеры
4) почта
5) телеграфная система
6) интернет.
Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:
<table><tr><td>4</td><td>5</td><td>1</td><td>3</td><td>6</td><td>2</td></tr></table>
3. Расположите этапы развития информационных технологий по порядку:
1) электрическая технология
2) электронная технология
3) компьютерная технология
4) ручная технология
5) механическая технология
Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:
<table><tr><td>4</td><td>5</td><td>1</td><td>2</td><td>3</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>Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации</td><td>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>1. Перечислите этапы переговорного процесса с деловыми партнерами:
1) монологи и предложения
2) подготовка, разведка
3) принятие решения
4) обсуждение и торг
5) планирование.
Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:
<table><tr><td>2</td><td>5</td><td>1</td><td>4</td><td>3</td></tr></table>
2. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.
Каковы трудности эффективного слушания?
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ:
Высокая скорость умственной деятельности. Потребность в ответной реплике. Сосредоточенность на своих взглядах. Отвлекающие факторы. Отсутствие интереса к теме разговора. Тема может казаться человеку слишком далёкой от его собственных задач или текущих потребностей.

3. Укажите последовательность этапов подготовки к публичному выступлению:
1) составление плана и структуры
2) определение цели и темы
3) репетиция и отработка
4) подготовка к самому выступлению
5) написание и отработка текста
6) анализ аудитории.
Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:
<table><tr><td>2</td><td>6</td><td>1</td><td>5</td><td>3</td><td>4</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>Тема 3. Слушание в деловой коммуникации. Неискренность и обман в коммуникации. Барьеры в общении.</td><td>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>1. Установите соответствие между термином и его определением
<table>
<tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Заповедь</td><td>1.</td><td>Явление, противоположное добру; то, что противоречит потребностям, интересам, целям и идеалам людей, происходит не во благо им</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Зло</td><td>2.</td><td>Общение, обмен мыслями, сведениями, идеями, передача того или иного содержания от одного субъекта к другому</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Идеал</td><td>3.</td><td>Моральная или политическая установка в форме поведения, исходящего от авторитетных лиц и организаций</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Коммуникация</td><td>4.</td><td>Идеальный образ, имеющий нормативный характер, определяющий способ и характер поведения, деятельности человека или социальной группы</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>3</td><td>1</td><td>4</td><td>2</td></tr>
</table>

2. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.
Обратная связь в процессе слушания
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ:
Обратная связь в процессе слушания может осуществляться различными способами. Расспрашивание. Прямое обращение к говорящему с помощью разнообразных вопросов. Перефразирование. Слушающий высказывается той же мыслью, но другими словами. Отражение чувств. Основное внимание уделяется не содержанию сообщения, а чувствам, которые выражает говорящий, эмоциональной составляющей его высказываний. Резюмирование. Подводя итоги сказанному, слушающий даёт понять говорящему, что основные его мысли поняты и восприняты.

3. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.
Приемы эффективного слушания.
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ:</td></tr>
</table>

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Тест по теме
			Некоторые приёмы эффективного слушания. Перефразирование. Нужно выслушать собеседника до конца, а потом повторить и уточнить его мысль. Отражение эмоций. Если человек поделился радостью — нужно улыбнуться, если встревожен — нахмуриться, выразить поддержку жестом. Уточняющие вопросы. Они помогают получить более полную информацию, стимулируют собеседника расширить свою мысль, снижают риск создать недопонимание. Резюмирование. Нужно подвести итог сказанному, выделить главное. Поддакивание. Кивание, короткие реплики. Паузы и молчаливое внимание. Нужно не перебивать, давать собеседнику время подумать и продолжить.
Тема 4. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Критика и комплименты	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	1. *Прочитайте текст, выберите правильный ответ.* Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с: 1) «Прочтением» стенических эмоций партнеров 2) Выслушиванием жалоб клиентов 3) Дискуссионным обсуждением проблем 4) Обсуждением каких-либо инновационных проектов КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 2. Приём направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с выслушиванием жалоб клиентов. 2. *Приемы установления контакта в процессе переговоров с деловыми партнерами. Выберите из приведённого списка верные ответы* 1) улыбка 2) доброжелательный взгляд 3) приветствие, включающее рукопожатие и вежливые слова 4) агрессивный взгляд 5) все ответы верны КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1, 2. 3. Эти приёмы помогают установить контакт в процессе переговоров с деловыми партнёрами и создать благоприятную атмосферу общения. 3. *Какие из перечисленных факторов могут положительно повлиять на атмосферу общения при первой встрече. Выберите из приведённого списка верные ответы*

<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>1) располагающий взгляд
2) очки с затемненными стеклами
3) доброжелательная улыбка
4) готовность вести записи
5) агрессивный взгляд
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1, 3, 4.
Располагающий взгляд и доброжелательная улыбка могут положительно повлиять на атмосферу общения при первой встрече. Решение организационных вопросов на этапе подготовки к переговорам включает в себя определение участников, места и времени для проведения переговоров, формирование повестки для каждой сессии, согласование с заинтересованными организациями вопросов, которые их касаются.</td></tr>
<tr><td>Тема 5. Русский речевой этикет</td><td>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ
Равноправное взаимодействие различных культур, менталитетов, картин мира, проявляющихся на формальном и неформальном уровнях межкультурного общения:
1) межкультурная коммуникация
2) этическая грамотность
3) диалог культур
4) речевой закон
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 3.
Диалог культур — равноправное взаимодействие различных культур, менталитетов, картин мира, проявляющихся на формальном и неформальном уровнях межкультурного общения.

2. Установите соответствие между термином и его определением
<table>
<tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Альтруизм</td><td>1.</td><td>Устный контакт между людьми, связанными отношениями дела, специально организованный предметный разговор, направленный на решение деловых задач</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Благо</td><td>2.</td><td>Такая форма вежливости, которая проявляется с особой мягкостью, тонкостью, чуткостью в отношении людей</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>В.</td><td>Деликатность</td><td>3.</td><td>Синоним добра, все то, что имеет для человека и общества положительное значение</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Деловая беседа</td><td>4.</td><td>Этический принцип, заключающийся в бескорыстной заботе о «благе ближнего»; противопоставляется эгоизму</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr>
</table>
3. Установите соответствие между термином и его определением
<table>
<tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Аргумент</td><td>1.</td><td>Моральное качество, характеризующее поведение человека, для которого уважение к людям стало повседневной нормой поведения</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Вежливость</td><td>2.</td><td>Правила поведения, которые устанавливаются в обществе в соответствии с моральными представлениями людей о добре и зле, справедливости и несправедливости, долге, чести, достоинстве и охраняются силой общественного мнения или внутренним убеждением</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Деловая коммуникация</td><td>3.</td><td>Процесс взаимодействия деловых партнеров специфический обмен информацией интеллектуального и эмоционального содержания, значимой для участников общения для достижения целей совместной деятельности</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Моральные нормы</td><td>4.</td><td>Суждение (или совокупность взаимосвязанных суждений), посредством которого обосновывается истинность какого-либо другого суждения (или теории)</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>4</td><td>1</td><td>3</td><td>2</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Тест по теме
Тема 6. Виды деловых коммуникаций	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	1. *Подготовка к переговорам включает следующие этапы. Выберите из приведённого списка верные ответы* 1) выявление области взаимных интересов 2) установление рабочих отношений с партнером 3) все ответы неверны 4) посещение психотерапевта 5) решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи) КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1, 2. 5. Решение организационных вопросов на этапе подготовки к переговорам включает в себя определение участников, места и времени для проведения переговоров, формирование повестки для каждой сессии, согласование с заинтересованными организациями вопросов, которые их касаются. Содержательная сторона подготовки к переговорам включает в себя анализ проблемы и интересов участников, формирование общего подхода к переговорам и собственной позиции на них, определение возможных вариантов решения. 2. *Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах. Выберите из приведённого списка верные ответы* 1) «я не знаю» 2) несогласие с собеседником начинать со слова «Нет» 3) «Подождите секундочку, я скоро вернусь» 4) все ответы неверны 5) «Спасибо за звонок» КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1, 2, 3. Выражения, которых следует избегать при телефонных разговорах: «Я не знаю». Такой ответ подрывает доверие к собеседнику и фирме. «Мы не сможем этого сделать». «Подождите секундочку, я скоро вернусь. «Нет» в начале предложения не способствует конструктивному решению проблемы. 3. *Определите последовательность композиционных частей ораторской речи:* 1) заключение 2) определение темы 3) подбор аргументов

<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) вступление
5) формулирование тезисов
6) анализ аудитории.
Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:
<table><tr><td>2</td><td>6</td><td>4</td><td>5</td><td>3</td><td>1</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Тема 1. Общение. Формы и виды общения</td><td>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>1. Соотнесите этап развития информационных технологий с его целью
<table><tr><th colspan="2">Этап развития</th><th colspan="2">Цель</th></tr><tr><td>А.</td><td>Ручная технология</td><td>1.</td><td>Использование систем поддержки решения специалистами</td></tr><tr><td>Б.</td><td>Компьютерная технология</td><td>2.</td><td>Формирование содержательной стороны информации</td></tr><tr><td>В.</td><td>Электронная технология</td><td>3.</td><td>Предоставление информации в нужной форме более удобными средствами</td></tr><tr><td>Г.</td><td>Механическая технология</td><td>4.</td><td>Предоставление информации в нужной форме</td></tr></table>Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table><tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr><tr><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr></table>2. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.
Раскройте коммуникативную сторону общения.
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ:
Коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между людьми. Этот обмен осуществляется с помощью вербальных и невербальных средств коммуникации. Вербальная коммуникация предполагает использование речи с её богатой фонетикой, лексикой и синтаксисом. В речи выражаются социально-психологические особенности человека, особенности его мышления, направленность, отношение к объективной реальности. Невербальные средства коммуникации дополняют речевое поведение. К ним, в частности, относятся: жесты, мимика, позы, пространственное расположение сторон, темп речи, паузы, плач, смех и т. д.</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>3. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.
Каким образом обеспечивается эффективная коммуникация в группе?
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ:
Эффективная коммуникация в группе обеспечивается следующими способами. Ясность и чёткость в общении. Активное слушание. Эмпатия. Понимание чувств и потребностей других членов группы помогает строить доверительные отношения и предотвращать конфликты. Использование технологий. Организация информации. Регулярные встречи и обсуждения. Культура уважения и доверия.</td></tr>
<tr><td>Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации</td><td>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ
Информация, которую мы предоставляем другим и которая содержит нашу реакцию на их поведение, — это:
1) обратная связь
2) восприятие поступков
3) ощущение защиты
4) осознание поведения
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1.
Обратная связь. Обратная связь — это сообщение, отправляемое в ответ на действие или услугу, которое содержит реакцию отправителя.

2. Установите соответствие между термином и его определением
<table>
<tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Автократические совещания</td><td>1.</td><td>В качестве знаковой системы использует речь — систему фонетических знаков, включающую два принципа: лексический и синтаксический</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Барьер доверия</td><td>2.</td><td>Ведутся в диалоговом режиме, когда руководитель задает вопросы каждому участнику и получает ответы на них</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Вербальная коммуникация</td><td>3.</td><td>Исследует жестовые движения отдельных частей тела</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Жестика</td><td>4.</td><td>Подразумевает процесс рассмотрения нового партнера по коммуникации с позиции доверять ему или нет</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:</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><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>2</td><td>4</td><td>1</td><td>3</td></tr>
</table>
3. Установите соответствие между термином и его определением
<table>
<tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Этика</td><td>1.</td><td>Внеязыковые формы и способы передачи информации через мимику, жесты, интонации голоса и т.д.</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Средства общения невербальные</td><td>2.</td><td>Исторически сложившая форма общения людей при помощи языка</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Средства общения вербальные</td><td>3.</td><td>Способ передачи информации посредством речи</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Речь</td><td>4.</td><td>Философская дисциплина, изучающая мораль и нравственность: их принципы, развитие, нормы и роль в обществе</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>4</td><td>1</td><td>3</td><td>2</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Тема 3. Слушание в деловой коммуникации. Неискренность и обман в коммуникации. Барьеры в общении.</td><td>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>1. Установите соответствие между термином и его определением
<table>
<tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Деловое общение</td><td>1.</td><td>Способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Средства общения</td><td>2.</td><td>Выступающее в качестве внутреннего переживания принуждение поступать в соответствии с потребностями, исходящими из ценностей, сформированных профессиональной деятельностью</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Рефлексивное слушание</td><td>3.</td><td>Специфическая форма общения, определяющим содержанием которого является совместная деятельность людей, их общее дело</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Профессиональный долг</td><td>4.</td><td>Процесс активной расшифровки смысла сообщения в ходе беседы</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>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>3</td><td>1</td><td>4</td><td>2</td></tr>
</table>
2. Установите соответствие между термином и его определением
<table>
<tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Аргументация</td><td>1.</td><td>Понятие о должном, содержащее требование соответствия деяния и воздаяния: в частности, соответствия прав и обязанностей, труда и вознаграждения, заслуг и их признания, преступления и наказания</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Деловое письмо</td><td>2.</td><td>Приведение доводов или аргументов с целью изменить позицию или убеждение другой стороны</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Справедливость</td><td>3.</td><td>Совокупность норм, которые регулируют личное и профессиональное поведение людей в процессе трудовой деятельности</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Профессиональная этика</td><td>4.</td><td>Вид документа, функцией которого является регулирование деловых отношений между организациями и деловыми партнерами</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>2</td><td>4</td><td>1</td><td>3</td></tr>
</table>
3. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.
Правила эффективной обратной связи.
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ:
Направленность на поведение, а не на личность. Своевременность. Конкретность. Направленность на будущее. Уважительное и доброжелательное подавание. Подталкивание к действиям, но не готовое решение. Уточнение деталей.
</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>Тема 4. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Критика и комплименты</td><td>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>1. Установите соответствие между термином и его определением
<table>
<tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Деловые переговоры</td><td>1.</td><td>Стратегия поведения в конфликте, заключающаяся в ориентации на совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Сотрудничество</td><td>2.</td><td>Понятие, означающее чувство и понимание человеком своего долга и обязанностей перед другими людьми, группами, обществом</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Соперничество</td><td>3.</td><td>Форма общения между деловыми партнерами, направленная на совместное решение проблем, затрагивающих их интересы</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Ответственность</td><td>4.</td><td>Стратегия поведения оппонента в конфликте, состоящая в ориентации на свои интересы, навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения в открытой борьбе</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>3</td><td>1</td><td>4</td><td>2</td></tr>
</table>
2. Установите соответствие между термином и его определением
<table>
<tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Добро</td><td>1.</td><td>Одна из форм социального взаимодействия людей, заключающаяся в достижении целей в условиях их противоборства</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Конкуренция</td><td>2.</td><td>Умышленное искажение действительного положения вещей</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Культура делового общения</td><td>3.</td><td>Установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Ложь</td><td>4.</td><td>То, что отвечает потребностям, интересам и надеждам людей, что приносит им благо</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></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>4</td><td>1</td><td>3</td><td>2</td></tr>
</table>
3. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.
Вопросы в деловой коммуникации: функции, виды.
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ:
Функции вопросов в деловой коммуникации: подчеркнуть значимость партнёра; вовлечь партнёра в разговор; выявить потребности и желания партнёра; выяснить возможные возражения; контролировать процесс коммуникации.
Виды вопросов в деловой коммуникации: закрытые; открытые; альтернативные; наступательные («контратака»); проверочные (на готовность к договорённостям) и др.
</td></tr>
<tr><td>Тема 5. Русский речевой этикет</td><td>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>
1. Установите соответствие между термином и его определением
<table>
<tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Этика делового общения</td><td>1.</td><td>Сознательное аргументированное воздействие на человека или группу людей с целью изменения их суждений, отношений, намерений или решений</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Убеждение</td><td>2.</td><td>Совокупность приемов и методов, определяющих способ осуществления задуманной стратегии</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Толерантность</td><td>3.</td><td>Терпимость к иному мировоззрению, образу жизни, поведению и обычаям</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Тактика</td><td>4.</td><td>Исторически сложившаяся совокупность нравственных предписаний, норм, оценок, кодексов о должном поведении личности в деловом общении</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>4</td><td>1</td><td>3</td><td>2</td></tr>
</table>
2. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.
Система обращений в русском речевом этикете.
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ:
Система обращений в русском речевом этикете включает различные элементы, выбор которых зависит от ситуации, степени знакомства с собеседником, черт говорящего и
</td></tr>
</table>

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Тест по теме
			адресата, а также отношения к нему: формулы обращения; прямые обращения; обращения по должности, профессии и занимаемому положению; обращения к группе людей; именные обращения; традиционно в русском речевом этикете преобладает обращение «вы», выражающее вежливое и уважительное отношение к собеседнику в официальной обстановке: в учреждениях, на работе, в общественных местах. Местоимение «ты» используется при общении между более близкими людьми: сверстниками, одноклассниками, родными. 3. *Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* Предмет и функции речевого этикета в деловом общении. КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Речевой этикет в деловом общении — это система предписываемых обществом устойчивых формул общения, правил речевого поведения и норм использования средств языка в определённых условиях. Основная функция речевого этикета в деловом общении — создание условий для взаимовыгодного взаимодействия. Второстепенные функции: информационная; регулирующая; демонстрационная.
Тема 6. Виды деловых коммуникаций	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	1. *Прочитайте текст, выберите правильный ответ* Использование терминов и профессионализмов, в первую очередь – юридических, дипломатических и бухгалтерских (импорт, контракт, просрочка, надбавка, предложение, спрос и т. п.); 2) распространённость имён существительных – названий людей по признаку, обусловленному каким-либо действием или отношением (квартиросъёмщик, свидетель, наниматель, истец, ответчик и т. п.); 3) употребление существительных, обозначающих должности и звания, только в форме мужского рода (свидетель Фёдорова, работник милиции Савельева, профессор Емельянова и т. п.). Для какого стиля характерны перечисленные особенности? 1) официально-делового 2) научного 3) публицистического 4) художественного КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1. Перечисленные особенности характерны для официально-делового стиля речи, который используется в официальных документах, законодательстве, деловой переписке и других сферах, связанных с управлением, правом и бизнесом

<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>
2. Прочитайте текст, выберите правильный ответ
Чем характеризуется язык деловой переписки:
1) частой повторяемостью и единообразием речевых средств
2) оригинальностью
3) побуждением к действию
4) простотой изложения
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1.
Повторяемость и единообразие речевых средств. В нём много речевых клише (штампов), которые помогают конкретнее, лаконичнее и понятнее выразить мысль.

3. Прочитайте текст и установите соответствие
<table>
<tr><th colspan="2">Понятие</th><th colspan="2">Содержание</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Всемирная паутина WWW</td><td>1.</td><td>Программа для поиска и просмотра на экране компьютера информации с компьютерной сети</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Электронная почта e-mail</td><td>2.</td><td>Протокол передачи файлов</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Протокол FTP</td><td>3.</td><td>Сервис Интернет, работа которого основана на гиперссылках</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Браузер</td><td>4.</td><td>Технология и служба по пересылке и получению электронных сообщений</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>1</td><td>4</td><td>2</td><td>1</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

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. Общение. Формы и виды общения		ИУК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах) ИУК-4.3. Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	*Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* О каких особенностях общения говорится в следующей поговорке? «Красно поле пшеном, а беседа умом». КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: В поговорке «Красно поле пшеном, а беседа умом» говорится о том, что ценность общения определяется не его внешним видом или обилием, а содержанием, то есть мудростью и умом собеседника. Подобно тому, как золотое поле пшеницы более ценно, чем просто красивое поле, содержательная беседа ценится выше, чем просто разговор. *Разработайте стратегию поведения с предложенным типов собеседника, используя известные Вам методы, приемы и формы общения.* Человек, которого мало заботит этикет. Он может не отвечать на обращенные к нему вопросы, стремится сразу овладеть инициативой и подавить активность партнера. Его настрой можно уловить по осанке, мимике, репликам и жестам. Они резки, напористы, нетерпеливы, несколько агрессивны. КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Стратегия поведения с собеседником, которого мало заботит этикет и который стремится сразу овладеть инициативой и подавить активность партнёра, может включать следующие шаги: - сохранять спокойствие и проявлять сочувствие; - признавать чувства собеседника и показывать, что он услышан; - быть настойчивым; - говорить по делу, выражаться уверенно, ясно, прямо и лаконично; - указать на плохое поведение собеседника, если это безопасно и уместно.
Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации		ИУК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых)	*Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* Вы часто замечаете, что, хотя Вы всегда настроены слушать собеседника внимательно, иногда смысл того, что хочет сказать Ваш партнер, ускользает от Вас, и Вы понимаете его слова совсем в другом контексте. Из-за этого в последнее время Вы допустили некоторые ошибки в работе. В чем может заключаться причина непонимания?

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
		языке(ах)	КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Причинами непонимания могут быть различные факторы, такие как когнитивная нагрузка, предвзятость восприятия, неэффективные коммуникационные навыки и стресс. Невнимательное выслушивание может быть вызвано перегрузкой информацией, а также склонностью интерпретировать слова партнера через призму собственных убеждений, что приводит к искажению смысла и ошибкам. *Разработайте стратегию поведения с предложенным типов собеседника, используя известные Вам методы, приемы и формы общения.*
		ИУК-4.3. Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	Человек, который включается с Вами в общение не сразу. Он долго к вам приглядывается, слушает внимательно, говорит неспешно. Фразы строит обстоятельно, стремится точно передавать свои мысли, он не терпит, чтобы его перебивали или слушали невнимательно. КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Стратегия поведения с таким типом собеседника: - проявлять терпение, так как он говорит неспешно и обстоятельно; - говорить в среднем темпе и только по делу; - чётко отвечать на поставленные вопросы; - не перебивать его и не опаздывать на встречу.
Тема 3. Слушание в деловой коммуникации. Неискренность и обман в коммуникации. Барьеры в общении.		ИУК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ* Вас недавно назначили руководителем трудового коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8 часов 15 минут вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как вы начнете беседу при встрече? 1) независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснения об опозданиях на работу 2) отмените беседу и перенесете ее на другое время 3) извинитесь перед ним и начнете беседу 4) поздороваетесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как Вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который также часто опаздывает, как и Вы?» КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 3.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
		ИУК-4.3. Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	Необходимо начать с извинений за собственное опоздание, чтобы установить доверие и показать личный пример, а затем перейти к основной теме беседы. Важно сразу признать свою ошибку, чтобы разговор о дисциплине подчиненного начался с честной позиции, а не с позиции обвинения. *Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ*. Б. очень волновался перед выступлением на конференции. Накануне он весь вечер учил речь, пока не выучил ее наизусть. Когда наконец объявили его имя, он стремглав выбежал на сцену и с ходу начал говорить выученные слова. Выпалив всю речь на одном дыхании, он с облегчением сел на место. В перерыве он услышал разговор участников конференции: «Ты понял что-нибудь из того, что тараторил этот Б.? По-моему, он говорил не для нас, а для себя. А такая интересная тема была заявлена!» Какие правила публичного выступления нарушил Б.? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Б. нарушил правила контакта с аудиторией и ориентации на потребности слушателей), поскольку он говорил «не для нас, а для себя». Его выступление было монотонным, без пауз и не учитывало, что слушатели могли не понять его, что демонстрирует отсутствие контакта с аудиторией и недостаточную ориентацию на их восприятие.
Тема 4. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Критика и комплименты		ИУК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах) ИУК-4.3. Владеет навыками осуществления	*Сформулируйте Я-высказывание для следующий ситуации и запишите развернутый ответ.* Ваш коллега часто не выполняет работу к сроку. КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Я-высказывание в такой ситуации может звучать так: «Я чувствую беспокойство, когда работа не готова к установленному сроку, потому что это влияет на мой последующий этап работы. Я был бы благодарен, если бы мы могли обсудить, как мы можем лучше справляться с задачами, чтобы избежать таких ситуаций в будущем». Это позволяет выразить свои чувства и потребности без обвинения коллеги и фокусируется на решении проблемы. *Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ*. Подчиненный Вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
		деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	Вместе с тем, у Вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает Вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе Вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако Ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: В такой ситуации важно действовать стратегически, сосредоточившись на сохранении его лояльности и мотивации при решении проблем с производительностью. Начните с подготовки, спланировав разговор и выбрав подходящее время и место, чтобы создать благоприятную атмосферу. Затем, во время встречи, начните диалог с позитивной ноты, отметив его сильные стороны, прежде чем переходить к критике. Критикуйте не его личность, а конкретные действия и результаты, предлагая конструктивные решения, а не просто указывая на ошибки. В конце обсуждения подведите итоги, четко сформулировав ожидания и договорившись о следующих шагах, а также предложите совместное решение проблем, чтобы показать, что вы на его стороне, а не против него.
Тема 5. Русский речевой этикет		ИУК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах) ИУК-4.3. Владеет навыками осуществления	*Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ*. Многие предприниматели во время деловых бесед и переговоров могут вести себя некорректно. Вам необходимо защитить себя от подобных оппонентов и остаться при этом в рамках этикета. Какова будет Ваша реакция на предложенную ситуацию? *Оппонент ссылается на мнения ученых, цитирует их. Особенно опасно, если он намеренно цитирует неправильно и просит поправить его.* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Если оппонент ссылается на мнения учёных и цитирует их, особенно если он намеренно цитирует неправильно и просит поправить его, можно ответить тем же. Следует тоже процитировать и заявить, что вы ожидали услышать именно эту цитату. *Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ*. Многие предприниматели во время деловых бесед и переговоров могут вести себя некорректно. Вам необходимо защитить себя от подобных оппонентов и остаться при этом в рамках этикета. Какова будет Ваша реакция на предложенную ситуацию?

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
		деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	*Вместо выдвижения конкретных возражений, оппонент ссылается на Ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев, а то и лет назад.* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Если оппонент ссылается на ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев или лет назад, можно сделать продолжительную паузу и спросить: «Могу я продолжить (вы позволите продолжить) мою мысль?». Также можно привести развёрнутые доказательства того, насколько всё изменилось в плане улучшения и устранения предыдущих проблем и недочётов, с учётом последних инноваций и достижений прогресса.
Тема 6. Виды деловых коммуникаций		ИУК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ* При приближении к Солнечной системе командир космического корабля получил сообщение с Земли, в котором сказано, что за время отсутствия корабля на Земле произошли необратимые изменения, привычной для людей формы цивилизации больше не существует. Разумная жизнь на планете существует в другой форме – энергетической. Команде корабля предлагается перейти в энергетическую форму или создать резервацию с привычными формами животного и растительного мира. Командиру предлагается проинформировать команду о случившемся и до возвращения на Землю сообщить о принятом решении. Какое решение вы приняли бы в данной ситуации, будучи командиром корабля? 1) принять решение за всю команду и сообщить о нем на Землю. Команду же поставить перед свершившемся фактом 2) поговорить с каждым членом экипажа, узнать его личное предпочтение, а после этого принять решение за всех 3) собрать команду, сообщить о радиограмме и выслушать коллективное мнение. После этого самостоятельно принять решение 4) собрать команду, сообщить о радиограмме и помочь выработать совместное решение КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 4. В данной ситуации наиболее целесообразным является вариант, при котором командир собирает команду, информирует её о ситуации и помогает выработать совместное решение. Это решение учитывает, как ответственность командира за принятие окончательного решения, так и важность участия команды в таком судьбоносном

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
		ИУК-4.3. Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	выборе, ведь от него зависит будущее каждого члена экипажа. Этот подход способствует укреплению доверия и командного духа в экстремальных условиях. *Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ*. Предложите варианты комплиментов для делового взаимодействия, уместные для конкретной ситуации. *Когда партнер отметил что-то характерное и важное для фирмы.* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: «Я раньше не знал, что вы так тонко и хорошо разбираетесь в людях, вы потрясающий аналитик!». «Меня всегда поражает широта вашего кругозора!».
Тема	**Код и формулировка компетенции**	**Индикаторы достижения компетенции**	Задания к практическому занятию
Тема 1. Общение. Формы и виды общения	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах) ИУК-4.3. Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и	*Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ*. Проанализируйте представленную манипулятивную тактику и предложите методы ее нейтрализации. *Обман.* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Развитие критического мышления и аналитических навыков. Стимулирование честности и открытости в отношениях с окружающими. Проявление эмпатии и понимания к человеку, который может врать, чтобы понять его мотивы и потребности. Развитие навыков эффективного общения. Проверка фактов. Задавание вопросов. *Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ*. О каких особенностях общения говорится в следующей поговорке? *Глупые речи, что пыль на ветру.* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: В поговорке «Глупые речи, что пыль на ветру» говорится о бессодержательности и бесполезности пустых, бессмысленных слов, которые быстро рассеиваются и не оставляют никакого следа, подобно пыли, уносимой ветром. Это подчеркивает, что

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
		иностранном(ых) языке(ах)	такие высказывания не имеют никакой ценности и никому не интересны.
Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах) ИУК-4.3. Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	*Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ*. Предложите варианты комплиментов для делового взаимодействия, уместные для конкретной ситуации. *В ответ на добрую улыбку, явно адресованную вам.* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: В ответ на добрую улыбку, явно адресованную вам, можно сказать: «Знаете ли вы, что ваша улыбка просто обезоруживает!». *Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ*. Проанализируйте представленную манипулятивную тактику и предложите методы ее нейтрализации. *Жалобы.* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Задавать уточняющие вопросы. Активно слушать. Задавать конкретные вопросы о решении проблемы. Подчёркивать факты, а не эмоции. Использовать позитивные формулировки.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
Тема 3. Слушание в деловой коммуникации. Неискренность и обман в коммуникации. Барьеры в общении.	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	*Прочитайте текст и запишите развернутый ответ*. Вы часто замечаете, что, хотя Вы всегда настроены слушать собеседника внимательно, иногда смысл того, что хочет сказать Ваш партнер, ускользает от Вас, и Вы понимаете его слова совсем в другом контексте. Из-за этого в последнее время Вы допустили некоторые ошибки в работе. В чем может заключаться причина непонимания? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Причинами непонимания могут быть различные факторы, такие как когнитивная нагрузка, предвзятость восприятия, неэффективные коммуникационные навыки и стресс. Невнимательное выслушивание может быть вызвано перегрузкой информацией, а также склонностью интерпретировать слова партнера через призму собственных убеждений, что приводит к искажению смысла и ошибкам.
		ИУК-4.3. Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	*Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* Вы ведете переговоры, и Ваш партнер утверждает нечто, безусловно ошибочное, с Вашей точки зрения, и неприемлемое для решения данной проблемы. Чем может быть вызвано такое отношение партнера и как Вы поведете себя в целях решения проблемы? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Отношение партнера может быть вызвано непониманием, разными интересами, недостатком информации или личными предубеждениями, а также сильным желанием настоять на своем. Чтобы решить проблему, нужно спокойно выслушать партнера, задать уточняющие вопросы, чтобы понять его мотивы, а затем представить контраргументы, подкрепленные фактами и логикой.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
Тема 4. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Критика и комплименты	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах) ИУК-4.3. Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	*Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ*. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний - она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Чтобы продолжить конструктивный разговор, признайте ее эмоции, сделайте перерыв и вернитесь к обсуждению, сфокусировавшись на конкретных фактах, а не на общих оценках. После перерыва начните с того, что Вы цените ее как сотрудника, затем перейдите к конкретным примерам поведения, предложите совместное решение проблемы и установите четкие ожидания. *Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ*. Предложите варианты комплиментов для делового взаимодействия, уместные для конкретной ситуации. *Партнеру, который неожиданно для вас открыл вам на что-то глаза.* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: «Вы помогли мне понять важную вещь. Общаясь с вами, можно многому научиться». «Общаясь с вами, можно многому научиться!».

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
Тема 5. Русский речевой этикет	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах) ИУК-4.3. Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	*Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ*. Предложите варианты комплиментов для делового взаимодействия, уместные для конкретной ситуации. *Партнеру, который был участником конфликта, но удержался от ответного выпада.* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: «Меня восхищают ваша стойкость и выдержка. Как вы смогли воспитать в себе такую сдержанность?!»; «Как вам удалось воспитать в себе такую сдержанность?». *Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ*. Проанализируйте представленную манипулятивную тактику и предложите методы ее нейтрализации. *Обещания и манипуляция ожиданиями.* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Доверять фактам, а не мнениям людей со стороны. Сменить мягкий подход на жёсткий. Выяснить компетентность исполнителя до заключения договора. не подкреплённые фактами. Задавать каверзные вопросы. Спрашивать о личной выгоде человека, дающего обещания.
Тема 6. Виды деловых коммуникаций	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	1. *Прочитайте текст, выберите правильный ответ* В соответствии с общепринятым выражением «Кто владеет информацией, тот владеет всем миром» информационное обеспечение открывает ряд возможностей для организации. Назовите возможности информационного обеспечения, которые следует необходимо использовать в первую очередь? 1) достижение конкурентных преимуществ компании 2) снижение финансовых рисков и опасностей для имиджа компании 3) определение отношения потребителей к товарам и услугам компании 4) анализ состояния внешней среды и оценка рыночной деятельности компании 5) координация реализации стратегии компании 6) получение поддержки руководства при принятии решений 7) повышение эффективности деятельности компании КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 4. В первую очередь необходимо использовать возможности, связанные с анализом

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
		ИУК-4.3. Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	внешней среды и оценкой рыночной деятельности компании, так как именно эти возможности позволяют принимать обоснованные стратегические решения, получать конкурентные преимущества и повышать эффективность деятельности. Эти действия являются фундаментом для всех остальных возможностей, так как они позволяют понять, где компания находится, и куда ей нужно двигаться дальше. 2. *Прочитайте текст, выберите правильный ответ* Интерактивность коммуникации в Интернете означает возможность: 1) вступления в прямой диалог с аудиторией и получения от нее обратной связи в режиме реального времени 2) опосредованной коммуникации интернет-технологиями 3) общения через интернет 4) общения по почте КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1. Интерактивность коммуникации в Интернете означает возможность активного взаимодействия между участниками, где стороны могут не только получать информацию, но и влиять на её содержание. Это включает в себя прямой диалог, возможность обмена мнениями, влияние на контент (например, через комментарии, опросы) и взаимное воздействие друг на друга.
Тема	**Код и формулировка компетенции**	**Индикаторы достижения компетенции**	**Задания к практическому занятию**

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
Тема 1. Общение. Формы и виды общения	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	*Текст какого распорядительного документа представлен ниже? Выберите правильный ответ* Во исполнение распоряжения Министра науки и высшего образования Российской Федерации от 01.11.2023 г. Приказываю: Отделу информатизации принять на баланс два компьютерных класса с последующим обслуживанием объектов. Утвердить смету и штатные единицы для обслуживания объекта. Контроль за исполнением возложить на проректора по информатизации Волкова В.Н. 1) указа 2) договора 3) приказа 4) инструкции. КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 3. Приказ — это распорядительный документ, который издается руководителем организации для решения основных и оперативных задач, обязательный для исполнения всеми подчиненными. Он может касаться кадровых вопросов, организации работы, финансирования и других внутренних процессов.
		ИУК-4.3. Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	*Прочитайте текст и запишите развернутый ответ*. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Чтобы снять напряжение партнера с помощью жестов и поз, нужно использовать открытые и расслабленные движения, тактильный контакт (например, объятия или легкое прикосновение) и создать ощущение безопасности и спокойствия. Например, можно использовать объятия, мягкое поглаживание, открытую позу (расстегнутый воротник, расслабленные плечи), зрительный контакт и спокойное, невербальное одобрение.
Тема 2. Вербальные и невербальные	УК-4. Способен осуществлять деловую	ИУК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и	*Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* Прочитайте байку «Страшный сон». О какой функции общения здесь идет речь? Один восточный правитель увидел сон, что у него один за другим выпали зубы. В

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
коммуникации	коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	сильном волнении он призвал к себе толкователя снов. Тот выслушал его озабоченно и сказал: «Повелитель, я вынужден сообщить тебе печальную весть – ты потеряешь одного за другим всех своих близких!». Эти слова вызвали гнев властелина. Он велел прогнать несчастного и пригласил другого толкователя. Тот, выслушав сон, сказал: «Я счастлив сообщить тебе радостную новость – ты переживешь всех своих близких!». Придворные очень удивились: «Ведь ты сказал то же самое!». На что последовал ответ: «Очень многое зависит не от того, что сказать, а от того, как сказать!». КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: В басне «Страшный сон» идёт речь об аффективно-коммуникативной функции общения, которая связана с передачей эмоций и формированием эмоционального отклика. Толкователи передают одну и ту же информацию, но первый вызывает гнев, а второй – радость, что демонстрирует, как способ подачи (тон, интонация) влияет на эмоциональную реакцию собеседника. Аффективная функция: связана с выражением эмоций и настроений, а также с их влиянием на другого человека. Коммуникативная функция: — это передача информации, но в данном случае акцент сделан на её эмоциональном аспекте. В басне первый толкователь использует тревожный тон, что вызывает негативную эмоциональную реакцию, тогда как второй, используя позитивный тон, достигает желаемого результата — радости и расположения правителя.
		ИУК-4.3. Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	*Прочитайте текст и запишите развернутый ответ*. Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: В такой ситуации следует сохранять спокойствие и, используя вежливые и корректные формулировки, вернуть общение в рамки деловой этики, не переходя на личный конфликт. Можно предложить перейти на «Вы» или использовать более формальные обращения, чтобы подчеркнуть границы делового взаимодействия, основанного на профессиональной этике.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
Тема 3. Слушание в деловой коммуникации. Неискренность и обман в коммуникации. Барьеры в общении.	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ* В последний четверг цикла, в команде совершен неблаговидный поступок, нарушена трудовая дисциплина, в результате чего компания понесла убытки. Начальнику неизвестен виновник, однако выявить и наказать его надо. Как бы вы поступили на месте начальника? Выберите приемлемый для вас вариант решения. 1) оставлю выяснение фактов по этому инциденту до окончания выполнения задач цикла 2) заподозренных в проступке, вызову к себе. Круто поговорю с каждым с глазу на глаз, предложу назвать виновного 3) сообщу о случившемся тем из сотрудников, которым наиболее доверяю, предложу им выяснить конкретных виновных и доложить 4) после приезда в офис проведу собрание команды, публично потребую выявления виновных и их наказании. КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1. Лучше всего выбрать вариант, который заключается в том, чтобы оставить выяснение фактов до завершения задач цикла. Этот подход позволит команде сосредоточиться на главном, избегая дополнительного стресса, который может негативно сказаться на работе. После завершения задач, можно будет спокойно проанализировать ситуацию, выявив причины и найдя виновных без ущерба для текущих результатов.
		ИУК-4.3. Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	*Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* У Вас «горит» важный контракт. И от Вашей встречи с клиентом зависит очень многое. Вы нервничаете перед встречей и осознаете, что настроены, давить на собеседника. Но уже в середине разговора замечаете, что инициатива «ушла» из Ваших рук, и Вас очень умело заставляют соглашаться с теми пунктами контракта, с которыми соглашаться нельзя. Вы чувствуете, что сейчас все развалится, если Вы что-нибудь не предпримите. Вас охватывает чувство безнадежности. Что делать, чтобы избежать описанной ситуации? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: В описанной ситуации можно попробовать следующие действия. Извиниться и попросить дать время подумать. В таком состоянии принимать решение нельзя. Сделать перерыв, желательно в неформальной обстановке, отложить дело и успокоиться. Это позволит ещё раз продумать и согласовать важные моменты. Вернуть

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
			инициативу. Для этого можно попробовать ещё раз обсудить каждый пункт контракта, делая перерывы и возвращаясь к нему снова и снова.
Тема 4. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Критика и комплименты	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах) ИУК-4.3. Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	*Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* Вы как начальник отдела критиковали своего подчиненного по чисто производственным вопросам. После работы Вы идете вместе к автобусу, так как живете по соседству, и замечаете, что служебные замечания он принял как личную обиду. Позже он даже упрекнул Вас в намерении унизить его в глазах коллег. В чем состоит причина данного конфликта? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Причина конфликта может быть связана с неправильным пониманием или интерпретацией критики, а также с коммуникационными проблемами и чувством уязвлённости со стороны подчинённого. *Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* Проанализируйте представленную манипулятивную тактику и предложите методы ее нейтрализации. *Манипуляция эмоциями.* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Осознанность. Установление границ. Открытое общение. Дистанцирование. Поддержка и обратная связь.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
Тема 5. Русский речевой этикет	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах) ИУК-4.3. Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	*Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* Предложите вариант конструктивной критики. *Выражение сомнения в целесообразности.* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: - Вероятно, мы сможем вернуться к этому вопросу через год. - Полагаю, что использование Вашей идеи потребует неоправданных затрат. *Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* Как обратиться к секретарю в приемной директора? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Обратиться к секретарю в приёмной директора можно, например, так: «Здравствуйте! Могу я узнать, когда начнётся совещание у начальника?». По правилам делового этикета, к коллегам следует обращаться на «вы». Если секретарь долго работает со своим руководителем и их это устраивает, допустимо обращаться друг к другу на «ты» и по имени, но только в отсутствии посторонних
Тема 6. Виды деловых коммуникаций	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	*Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* Двое сотрудников финансовой организации «Партнер» проработали в ней более семи лет, успешно выполняя задачи руководства и осуществляя собственную служебную карьеру. Им становится известно о серьезных финансовых махинациях, которые совершаются людьми, входящими в руководство организации. Свои подозрения они подкрепляют фактическим материалом, собранным ими в процессе собственных наблюдений. Не ставя в известность других коллег и руководителя своей организации, добытые документы сотрудники отправляют в ведущие средства массовой информации. Опубликованный материал становится причиной возникновения крупного скандала в финансовой сфере, получившего общественный резонанс, а авторитету уважаемой ранее организации нанесен серьезный удар. Ее акции на финансовом рынке упали, компании был нанесен ущерб. Насколько справедлив с точки зрения этики деловых отношений подобный поступок сотрудников? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: С точки зрения этики деловых отношений поступок двух сотрудников финансовой организации «Партнёр», не поставивших в известность других коллег и руководителя,

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
		ИУК-4.3. Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	не является оправданным. Опубликованный материал стал причиной крупного скандала в финансовой сфере, который нанёс серьёзный удар по авторитету организации. Её акции на финансовом рынке упали, ущерб составил пять миллионов рублей. *Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты в сфере международного бизнеса? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: В начале презентационной речи лучше всего использовать нейтральное и уважительное обращение, например, "Уважаемые дамы и господа", или же "Уважаемые коллеги", если речь идет о профессиональном мероприятии. Также можно упомянуть конкретные группы, например: "Уважаемые господа, уважаемые политики, предприниматели и представители прессы". Важно, чтобы обращение было универсальным и не исключало кого-либо из присутствующих, учитывая разнообразный состав аудитории.

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
Тема 1. Общение. Формы и виды общения		ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах) ИУК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах) ИУК-4.3. Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	**Вариант 1** **Задание 1.** Вы ведете переговоры, и Ваш партнер утверждает нечто, безусловно ошибочное, с Вашей точки зрения, и неприемлемое для решения данной проблемы. Вопросы: 1. Чем может быть вызвано такое отношение партнера? 2. Как Вы поведете себя в целях решения проблемы? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ Отношение партнера может быть вызвано непониманием, разными интересами, недостатком информации или личными предубеждениями, а также сильным желанием настоять на своем. Чтобы решить проблему, нужно спокойно выслушать партнера, задать уточняющие вопросы, чтобы понять его мотивы, а затем представить контраргументы, подкрепленные фактами и логикой. **Задание 2.** «Стратегия поведения с различными типами собеседников». Самостоятельно продумайте стратегию поведения с одним из предложенных ниже типов собеседников, используя известные Вам методы, приемы и формы общения. Результаты запишите в графе «Как вести себя с подобным партнером?» таблицы. Характеристика собеседника — Как вести себя с подобным партнером? Человек, которого мало заботит этикет. Он может не отвечать на обращенные к нему вопросы, стремится сразу овладеть инициативой и подавить активность партнера. Его настрой можно уловить по осанке, мимике, репликам и жестам. Они резки, напористы, нетерпеливы, несколько агрессивны.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы	
			Человек, который включается с Вами в общение не сразу. Он долго к Вам приглядывается, слушает внимательно, говорит не спешно. Фразы строит обстоятельно, стремится точно передавать свои мысли, он не терпит, чтобы его перебивали или слушали невнимательно.	
			КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ	
			Характеристика собеседника	Как вести себя с подобным партнером?
			Человек, которого мало заботит этикет. Он может не отвечать на обращенные к нему вопросы, стремится сразу овладеть инициативой и подавить активность партнера. Его настрой можно уловить по осанке, мимике, репликам и жестам. Они резки, напористы, нетерпеливы, несколько агрессивны.	Стратегия поведения с собеседником, которого мало заботит этикет и который стремится сразу овладеть инициативой подавить активность партнёра, может включать следующие шаги: - сохранять спокойствие и проявлять сочувствие; - признавать чувства собеседника и показывать, что он услышан; - быть настойчивым; - говорить по делу, выражаться уверенно ясно, прямо и лаконично; - указать на плохое поведение собеседника если это безопасно и уместно.
			Человек, который включается с Вами в общение не сразу. Он долго к Вам приглядывается, слушает внимательно, говорит не спешно. Фразы строит обстоятельно, стремится точно передавать свои мысли, он не терпит, чтобы его перебивали или слушали невнимательно.	Стратегия поведения с собеседником, к включается в общение не сразу, долго к приглядывается, говорит обстоятельно терпит, чтобы его перебивали или слуш невнимательно, может включать следую элементы: - внимательное слушание; - умение давать ответ на любой вопрос; - поиск взаимной выгоды;

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы
			- аргументация. **Задание 3.** О каких особенностях общения говорится в следующей поговорке: *«Красно поле пшеном, а беседа умом»*? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ В поговорке «Красно поле пшеном, а беседа умом» говорится о том, что ценность общения определяется не его внешним видом или обилием, а содержанием, то есть мудростью и умом собеседника. Подобно тому, как золотое поле пшеницы более ценно, чем просто красивое поле, содержательная беседа ценится выше, чем просто разговор. **Вариант 2** **Задание 1.** Вы установили контакт с японской фирмой, с которой хотите заключить договор. Вас приглашают в Японию, встречают как самого дорогого гостя, предлагают обширную программу развлечений с обедом в дорогом ресторане, а когда дело доходит до переговоров, японцы просят подождать пару дней. И потом довольно продолжительное время сообщают Вам о периодически возникающих затруднениях. Вопросы: 1. Чем может быть вызвано такое отношение партнеров? 2. Как Вы поведете себя? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ Такое поведение может быть вызвано желанием японских партнеров лучше узнать вас и вашу компанию перед заключением сделки, а также стандартными японскими переговорными тактиками, которые включают в себя создание предварительной доброжелательной атмосферы и отсрочку для принятия окончательного решения. Ваше поведение должно быть спокойным и терпеливым: проявить понимание к их подходу, но при этом сохранять твердость намерений и продолжать обсуждать условия сделки, параллельно пытаясь выяснить истинные причины задержки. **Задание 2.** «Стратегия поведения с различными типами собеседников». Самостоятельно продумайте стратегию поведения с одним из предложенных ниже типов собеседников, используя известные Вам методы, приемы и формы общения. Результаты запишите в графе «Как вести себя с подобным партнером?» таблицы. Характеристика собеседника Как вести себя

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы
			с подобным партнером? Человек, который включается с Вами в общение не сразу. Он долго к вам приглядывается, слушает внимательно, говорит неспешно. Фразы строит обстоятельно, стремится точно передавать свои мысли, он не терпит, чтобы его перебивали или слушали невнимательно. Человек, для которого общение — его стихия. Он почти всегда к нему готов. Он искренне уверен в своей способности понять любого человека. Он стремится быть полезным, очень внимателен к окружающим и хочет такого же внимания. к себе. Чтобы привлечь к себе внимание, нередко бывает эксцентричным. Чаще всего, он говорит открыто и искренне КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ Характеристика собеседника Человек, который включается с Вами в общение не сразу. Он долго к вам приглядывается, слушает внимательно, говорит неспешно. Фразы строит обстоятельно, стремится точно передавать свои мысли, он не терпит, чтобы его перебивали или слушали невнимательно. Человек, для которого общение — его стихия. Он почти всегда к нему готов. Он искренне уверен в своей способности понять любого человека. Он стремится быть полезным, очень внимателен к окружающим и хочет такого же Как вести себя с подобным партнером? Стратегия поведения с таким типом собеседника: - проявлять терпение, так как он говори неспешно и обстоятельно; - говорить в среднем темпе и только по - чётко отвечать на поставленные вопро - не перебивать его и не опаздывать на встречу. Стратегия поведения с человеком, для которого общение — его стихия и он вс готов к нему, основана на создании атм взаимной симпатии. Некоторые рекомендации:

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы
			внимания. к себе. Чтобы привлечь к себе внимание, нередко бывает эксцентричным. Чаще всего, он говорит открыто и искренне - проявлять доброжелательность и заинтересованность; - демонстрировать готовность помочь и сочувствие; - выказывать симпатию партнёру, чтобы беседа закончилась на ноте теплоты и взаимопонимания **Задание 3.** О каких особенностях общения говорится в следующей поговорке: *«Хорошую речь хорошо и слушать*»? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ В поговорке «Хорошую речь хорошо и слушать» говорится о том, что качественная, понятная и убедительная речь приятна и легко воспринимается слушателями. Это подчеркивает важность таких особенностей, как ясность изложения, логичность, грамотность и умение говорить складно, что делает общение не только более эффективным, но и приятным для всех участников.
Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации		ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах) ИУК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах) ИУК-4.3. Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	**Вариант 1** Характеристика собеседника — Как вести себя с подобным партнером? Человек, которого мало заботит этикет. Он может не отвечать на обращенные к нему вопросы, стремится сразу овладеть инициативой и подавить активность партнера. Его настрой можно уловить по осанке, мимике, репликам и жестам. Они резки, напористы, нетерпеливы, несколько агрессивны. Человек, который включается с Вами в общение не сразу. Он долго к Вам приглядывается, слушает внимательно, говорит не спешно. Фразы строит обстоятельно, стремится точно передавать свои мысли, он не терпит, чтобы его перебивали или слушали невнимательно.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы	
			Характеристика собеседника Человек, которого мало заботит этикет. Он может не отвечать на обращенные к нему вопросы, стремится сразу овладеть инициативой и подавить активность партнера. Его настрой можно уловить по осанке, мимике, репликам и жестам. Они резки, напористы, нетерпеливы, несколько агрессивны. Человек, который включается с Вами в общение не сразу. Он долго к Вам приглядывается, слушает внимательно, говорит не спешно. Фразы строит обстоятельно, стремится точно передавать свои мысли, он не терпит, чтобы его перебивали или слушали невнимательно. Характеристика собеседника Человек, который включается с Вами в общение не сразу. Он долго к вам приглядывается, слушает внимательно, говорит неспешно. Фразы строит обстоятельно, стремится точно передавать	Как вести себя с подобным партнером? Стратегия поведения с собеседником, которого мало заботит этикет и который стремится сразу овладеть инициативой подавить активность партнёра, может включать следующие шаги: - сохранять спокойствие и проявлять сочувствие; - признавать чувства собеседника и показывать, что он услышан; - быть настойчивым; - говорить по делу, выражаться уверенн ясно, прямо и лаконично; - указать на плохое поведение собеседн если это безопасно и уместно. Стратегия поведения с собеседником, к включается в общение не сразу, долго к приглядывается, говорит обстоятельно терпит, чтобы его перебивали или слуш невнимательно, может включать следую элементы: - внимательное слушание; - умение давать ответ на любой вопрос; - поиск взаимной выгоды; - аргументация. Как вести себя с подобным партнером?

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы
			свои мысли, он не терпит, чтобы его перебивали или слушали невнимательно. Человек, для которого общение — его стихия. Он почти всегда к нему готов. Он искренне уверен в своей способности понять любого человека. Он стремится быть полезным, очень внимателен к окружающим и хочет такого же внимания. к себе. Чтобы привлечь к себе внимание, нередко бывает эксцентричным. Чаще всего, он говорит открыто и искренне Характеристика собеседника Человек, который включается с Вами в общение не сразу. Он долго к вам приглядывается, слушает внимательно, говорит неспешно. Фразы строит обстоятельно, стремится точно передавать свои мысли, он не терпит, чтобы его перебивали или слушали невнимательно. Человек, для которого общение — его стихия. Он почти всегда к нему готов. Он искренне уверен в своей способности понять любого человека. Он стремится быть полезным, очень внимателен к окружающим и хочет такого же внимания. к себе. Чтобы привлечь к себе внимание, нередко бывает эксцентричным. Чаще всего, он говорит открыто и искренне Как вести себя с подобным партнером? Стратегия поведения с таким типом собеседника: - проявлять терпение, так как он говори неспешно и обстоятельно; - говорить в среднем темпе и только по - чётко отвечать на поставленные вопрс - не перебивать его и не опаздывать на встречу. Стратегия поведения с человеком, для которого общение — его стихия и он вс готов к нему, основана на создании атм взаимной симпатии. Некоторые рекомендации: - проявлять доброжелательность и заинтересованность; - демонстрировать готовность помочь и сочувствие; - выказывать симпатию партнёру, чтоб беседа закончилась на ноте теплоты и взаимопонимания **Задание 1.** Проанализируйте невербальное поведение собеседника по описанию кейса: определите жесты, позы, зоны и дистанции общения; сделайте вывод о его эмоциональном состоянии и намерениях.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы
			Задание 2. Сравните вербальные и невербальные средства коммуникации по критериям: функция, канал передачи, степень осознанности, национальная обусловленность. Результат оформите в таблице. **КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ** Задание 1: анализ строится по схеме «жест/поза → зона общения → интерпретация состояния»; учитывается, что невербальные сигналы неоднозначны и интерпретируются только в контексте ситуации и вербального сообщения. Задание 2: вербальные средства — речь, канал слуховой, осознанность высокая, национальная обусловленность проявляется в лексике; невербальные — мимика, жесты, позы, дистанции, канал визуальный и кинестетический, осознанность низкая, национальная обусловленность высокая. **Вариант 2** **Задание 1.** Определите, какие зоны и дистанции уместны в трёх ситуациях делового общения (переговоры, совещание, публичное выступление); обоснуйте выбор. **Задание 2.** Проанализируйте кейс кросс-культурного непонимания, вызванного различиями в невербальном поведении; предложите способы предотвращения подобных ситуаций. **КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ** Задание 1: переговоры — социальная зона 1,2–3,6 м; совещание — социальная и публичная зоны; публичное выступление — публичная зона свыше 3,6 м. Задание 2: причины — различия в дистанциях, зрительном контакте, жестах и их значении; профилактика — предварительное изучение национальных особенностей, отказ от категоричных интерпретаций жестов, уточняющие вопросы.
Тема 3. Слушание в деловой коммуникации. Неискренность и обман в коммуникации. Барьеры в общении.		ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах) ИУК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах) ИУК-4.3. Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	**Вариант 1** Характеристика собеседника — Как вести себя с подобным партнером? Человек, которого мало заботит этикет. Он может не отвечать на обращенные к нему вопросы, стремится сразу овладеть инициативой и подавить активность партнера. Его настрой можно уловить по осанке, мимике, репликам и жестам. Они резки, напористы, нетерпеливы, несколько агрессивны. Человек, который включается с Вами в общение не сразу. Он долго к Вам приглядывается, слушает внимательно, говорит не спешно. Фразы строит

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы
			обстоятельно, стремится точно передавать свои мысли, он не терпит, чтобы его перебивали или слушали невнимательно.
			Характеристика собеседника Человек, которого мало заботит этикет. Он может не отвечать на обращенные к нему вопросы, стремится сразу овладеть инициативой и подавить активность партнера. Его настрой можно уловить по осанке, мимике, репликам и жестам. Они резки, напористы, нетерпеливы, несколько агрессивны.
			Как вести себя с подобным партнером? Стратегия поведения с собеседником, которого мало заботит этикет и который стремится сразу овладеть инициативой подавить активность партнёра, может включать следующие шаги: - сохранять спокойствие и проявлять сочувствие; - признавать чувства собеседника и показывать, что он услышан; - быть настойчивым; - говорить по делу, выражаться уверенн ясно, прямо и лаконично; - указать на плохое поведение собеседн если это безопасно и уместно.
			Человек, который включается с Вами в общение не сразу. Он долго к Вам приглядывается, слушает внимательно, говорит не спешно. Фразы строит обстоятельно, стремится точно передавать свои мысли, он не терпит, чтобы его перебивали или слушали невнимательно.
			Стратегия поведения с собеседником, к включается в общение не сразу, долго к приглядывается, говорит обстоятельно терпит, чтобы его перебивали или слуш невнимательно, может включать следую элементы: - внимательное слушание; - умение давать ответ на любой вопрос; - поиск взаимной выгоды; - аргументация.
			Характеристика собеседника Человек, который включается с Вами в общение не сразу. Он долго к вам
			Как вести себя с подобным партнером?

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы
			приглядывается, слушает внимательно, говорит неспешно. Фразы строит обстоятельно, стремится точно передавать свои мысли, он не терпит, чтобы его перебивали или слушали невнимательно. Человек, для которого общение — его стихия. Он почти всегда к нему готов. Он искренне уверен в своей способности понять любого человека. Он стремится быть полезным, очень внимателен к окружающим и хочет такого же внимания. к себе. Чтобы привлечь к себе внимание, нередко бывает эксцентричным. Чаще всего, он говорит открыто и искренне Характеристика собеседника Человек, который включается с Вами в общение не сразу. Он долго к вам приглядывается, слушает внимательно, говорит неспешно. Фразы строит обстоятельно, стремится точно передавать свои мысли, он не терпит, чтобы его перебивали или слушали невнимательно. Человек, для которого общение — его стихия. Он почти всегда к нему готов. Он искренне уверен в своей способности понять любого человека. Он стремится быть полезным, очень внимателен к окружающим и хочет такого же внимания. к себе. Чтобы привлечь к себе внимание, нередко бывает эксцентричным. Чаще всего, он говорит открыто и искренне Как вести себя с подобным партнером? Стратегия поведения с таким типом собеседника: - проявлять терпение, так как он говори неспешно и обстоятельно; - говорить в среднем темпе и только по - чётко отвечать на поставленные вопрс - не перебивать его и не опаздывать на встречу. Стратегия поведения с человеком, для которого общение — его стихия и он вс готов к нему, основана на создании атм взаимной симпатии. Некоторые рекомендации: - проявлять доброжелательность и заинтересованность; - демонстрировать готовность помочь и сочувствие; - выказывать симпатию партнёру, чтобы

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы
			беседа закончилась на ноте теплоты и взаимопонимания **Задание 1.** Определите вид слушания, уместный в трёх ситуациях (выслушивание жалобы клиента, обсуждение инновационного проекта, инструктаж по технике безопасности); обоснуйте выбор. **Задание 2.** Проанализируйте кейс: партнёр допускает неискренность. Выделите вербальные и невербальные сигналы, предложите тактику проверки информации. **КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ** Задание 1: жалоба клиента — эмпатическое и критическое слушание; обсуждение проекта — рефлексивное (активное) слушание; инструктаж — нерефлексивное слушание с фиксацией. Задание 2: сигналы — противоречие вербального и невербального сообщений, изменение темпа и тона речи, паузы, жесты-манипуляторы; тактика — уточняющие и проверочные вопросы, сопоставление с документами, фиксация договорённостей. **Вариант 2** **Задание 1.** Классифицируйте барьеры общения по видам (барьеры взаимодействия, барьеры восприятия и понимания, коммуникативные барьеры) на примере кейса; предложите пути их преодоления. **Задание 2.** Разработайте правила эффективной обратной связи (не менее шести) и проиллюстрируйте их примерами. **КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ** Задание 1: барьеры взаимодействия — мотивационный, некомпетентности, этический; барьеры восприятия и понимания — стереотипы, предубеждения, эффект ореола; коммуникативные — логический, семантический, фонетический, стилистический. Задание 2: направленность на поведение, а не на личность; своевременность; конкретность; направленность на будущее; уважительный тон; подталкивание к действию, а не готовое решение.

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Типовой вариант контрольной работы</th></tr>
<tr><td>Тема 4. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Критика и комплименты</td><td>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)
ИУК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)
ИУК-4.3. Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>Вариант 1
Задание 1. Вы часто замечаете, что, хотя Вы всегда настроены слушать собеседника внимательно, иногда смысл того, что хочет сказать Ваш партнер, ускользает от Вас, и Вы понимаете его слова совсем в другом контексте. Из-за этого в последнее время Вы допустили некоторые ошибки в работе.
Вопрос:
1. В чем может заключаться причина непонимания?
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ
Причина непонимания может заключаться в разных факторах: сниженная концентрация, эмоциональное напряжение, предубеждения и недостаток уточняющих вопросов. Важно учитывать, что вы, возможно, неверно интерпретируете слова, принимая их слишком буквально, или же на ваше восприятие влияют внешние раздражители, отвлекающие от сути сообщения.
Задание 2. Предложите варианты комплиментов для делового взаимодействия, уместные для конкретной ситуации. Ответы запишите в таблицу.
<table>
<tr><th>Ситуация</th><th>Комплимент (свои формулировки)</th></tr>
<tr><td>Когда партнер сумел во время переговоров добиться большего, чем было намечено</td><td></td></tr>
<tr><td>Когда партнер отметил что-то характерное и важное для фирмы</td><td></td></tr>
<tr><td>В ответ на добрую улыбку, явно адресованную вам</td><td></td></tr>
<tr><td>После длительных переговоров, завершившихся для вас удачно</td><td></td></tr>
</table>
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ
<table>
<tr><th>Ситуация</th><th>Комплимент (свои формулировки)</th></tr>
<tr><td>Когда партнер сумел во время переговоров добиться большего, чем было намечено</td><td>«Как вам удаётся так расположить к себе людей?»</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Типовой вариант контрольной работы</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>
<table>
<tr><td>Когда партнер отметил что-то характерное и важное для фирмы</td><td>«Я раньше не знал, что вы так тонко и хорошо разбираетесь в людях, вы потрясающий аналитик!». «Меня всегда поражает широта вашего кругозора!».</td></tr>
<tr><td>В ответ на добрую улыбку, явно адресованную вам</td><td>«Знаете ли вы, что ваша улыбка просто обезоруживает!».</td></tr>
<tr><td>После длительных переговоров, завершившихся для вас удачно</td><td>«Всегда приятно иметь дело с таким партнёром!».</td></tr>
</table>
Задание 3. Определите, к какому типу относится следующий конфликт:
«Сотруднику администрация предъявляет противоречивые требования к конечному результату его работы, и он не знает, как поступить»?
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ
Внутриличностный конфликт

Вариант 2
Задание 1. Вы часто замечаете, что, хотя Вы всегда настроены слушать собеседника внимательно, иногда смысл того, что хочет сказать Ваш партнер, ускользает от Вас, и Вы понимаете его слова совсем в другом контексте. Из-за этого в последнее время Вы допустили некоторые ошибки в работе.
Вопрос:
1. Что Вам нужно предпринять для избежания ошибок?
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ
Чтобы избежать ошибок, связанных с недопониманием, необходимо активно слушать, задавать уточняющие вопросы и перефразировать сказанное для подтверждения понимания. Также важно управлять своим вниманием, минимизировать отвлекающие факторы и, при необходимости, делать паузы для обработки информации.
Задание 2. Предложите варианты комплиментов для делового взаимодействия, уместные для конкретной ситуации. Ответы запишите в таблицу.
<table>
<tr><td>Ситуация</td><td>Комплимент (свои формулировки)</td></tr>
<tr><td>Партнеру, который неожиданно для вас открыл вам на что-то глаза</td><td></td></tr>
<tr><td>Партнеру, который неожиданно для</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>Типовой вариант контрольной работы</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>
<table>
<tr><td>участников дискуссии блеснул эрудицией</td><td></td></tr>
<tr><td>Партнеру, который был участником конфликта, но удержался от ответного
выпада</td><td></td></tr>
<tr><td>Партнеру, который все-таки добился своего</td><td></td></tr>
</table>
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ
<table>
<tr><th>Ситуация</th><th>Комплимент (свои формулировки)</th></tr>
<tr><td>Партнеру, который неожиданно для вас открыл вам на что-то глаза</td><td>«Вы помогли мне понять важную вещь. Общаясь с вами, можно многому научиться».
«Общаясь с вами, можно многому научиться!»</td></tr>
<tr><td>Партнеру, который неожиданно для участников дискуссии блеснул эрудицией</td><td>«Вы помогли мне понять важную вещь. Общаясь с вами, можно многому научиться».
«Общаясь с вами, можно многому научиться!».</td></tr>
<tr><td>Партнеру, который был участником конфликта, но удержался от ответного
выпада</td><td>«Меня восхищают ваша стойкость и выдержка. Как вы смогли воспитать в себе такую сдержанность?!»;
«Как вам удалось воспитать в себе такую сдержанность?».</td></tr>
<tr><td>Партнеру, который все-таки добился своего</td><td>«Это прекрасно, что у вас такой настойчивый характер!».
«Вы такой целеустремлённый человек, как мне этого не хватает!».</td></tr>
</table>
Задание 3. Определите, к какому типу относится следующий конфликт:
«При принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров»?
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ</td></tr>
</table>

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы
			Межличностный конфликт
Тема 5. Русский речевой этикет	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах) ИУК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах) ИУК-4.3. Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	**Вариант 1** **Задание 1.** Многие предприниматели во время деловых бесед и переговоров могут вести себя некорректно. Вам необходимо защитить себя от подобных оппонентов и остаться при этом в рамках этикета. Вопрос: 1. Какова будет Ваша реакция на предложенные ситуации? Воспользуйтесь следующей таблицей: Пример некорректного поведения собеседника — Ваши контрдействия Оппонент ссылается на мнения ученых, цитирует их. Особенно опасно, если он намеренно цитирует неправильно и просит поправить его. Оппонент изводит Вас репликами вроде: «С чего это вы взяли?», «Вы повторяетесь».

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы
			КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ Пример некорректного поведения собеседника — Ваши контрдействия Оппонент ссылается на мнения ученых, цитирует их. Особенно опасно, если он намеренно цитирует неправильно и просит поправить его. — Если оппонент ссылается на мнения учёных и цитирует их, особенно если он намеренно цитирует неправильно и просит поправить его, можно ответить тем же. Следует тоже процитировать и заявить, что вы ожидали услышать именно эту цитату Оппонент изводит Вас репликами вроде: «С чего это вы взяли?», «Вы повторяетесь». — Если оппонент изводит вас репликами вроде «С чего это вы взяли?», «Вы повторяетесь», можно сделать продолжительную паузу и спросить: «Могу я продолжить (вы позволите продолжить) мою мысль?» **Задание 2.** Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты в сфере международного бизнеса? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ В начале презентационной речи лучше всего использовать нейтральное и уважительное обращение, например, "Уважаемые дамы и господа", или же "Уважаемые коллеги", если речь идет о профессиональном мероприятии. Также можно упомянуть конкретные группы, например: "Уважаемые господа, уважаемые политики, предприниматели и представители прессы". Важно, чтобы обращение было универсальным и не исключало кого-либо из присутствующих, учитывая разнообразный состав аудитории. **Задание 3.** Проанализируйте представленные в таблице манипулятивные тактики и предложите методы их нейтрализации. Тактика манипуляции — Защитные установки (свои формулиро Обман Обвинение Жалобы Шантаж КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы
			Тактика манипуляции — Защитные установки (свои формулировки) Обман — Развитие критического мышления и аналитических навыков. Стимулирование честности и открытости в отношениях с окружающими. Проявление эмпатии и понимания к человеку, который может врать, чтобы понять его мотивы и потребности. Развитие навыков эффективного общения. Проверка фактов. Задавание вопросов. Обвинение — Взять паузу. Остановиться и выбрать эмоцию интереса и спокойствия. Говорить спокойным тоном голоса. Не принимать позицию жертвы. Задавать вопросы. Смягчать ситуацию. Жалобы — Задавать уточняющие вопросы. Активно слушать. Задавать конкретные вопросы о решении проблемы. Подчёркивать факты, а не эмоции. Использовать позитивные формулировки. Шантаж — Дать шантажисту разрешение на действия. Переформулировать восприятие. Отнести факт шантажа как к задаче, а не к катастрофе. Принять реальность. Освободиться от привязанностей. Обратиться за помощью. **Вариант 2** **Задание 1.** Многие предприниматели во время деловых бесед и переговоров могут вести себя некорректно. Вам необходимо защитить себя от подобных оппонентов и остаться при этом в рамках этикета. Вопрос:

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы
			1. Какова будет Ваша реакция на предложенные ситуации? Воспользуйтесь следующей таблицей: Пример некорректного поведения собеседника — Ваши контрдействия Вместо выдвижения конкретных возражений, оппонент ссылается на Ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев, а то и лет назад. Оппонент апеллирует к разнице в возрасте между ним и Вами. Если он старше Вас, то может отклонять Ваши аргументы, ссылаясь на недостаточность Вашего опыта; если он моложе Вас, то может заявить, что Ваше мнение уже устарело. КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ Пример некорректного поведения собеседника — Ваши контрдействия Вместо выдвижения конкретных возражений, оппонент ссылается на Ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев, а то и лет назад. — Если оппонент ссылается на ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев или лет назад, можно сделать продолжительную паузу и спросить: «Могу я продолжить (вы позволите продолжить) мою мысль?». Также можно привести развёрнутые доказательства того, насколько всё изменилось в плане улучшения и устранения предыдущих проблем и недочётов, с учётом последних инноваций и достижений прогресса Оппонент апеллирует к разнице в возрасте между ним и Вами. Если он старше Вас, то может отклонять Ваши аргументы, ссылаясь на недостаточность Вашего опыта; если он — Чтобы противодействовать этой уловке, можно попросить у собеседника, что конкретно он может возразить против ваших

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы
			моложе Вас, то может заявить, что Ваше мнение уже устарело. аргументов. Также можно потребовать от оппонента квалифицированных доказательств его правоты **Задание 2.** Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ В деловой обстановке к подчиненным следует обращаться на «вы» и по имени-отчеству, это является стандартным проявлением уважения. Обращение на «ты» допустимо только в неформальной обстановке или если вы с подчиненным находитесь в близких, дружеских отношениях, и он сам предложил такой формат общения. **Задание 3.** Проанализируйте представленные в таблице манипулятивные тактики и предложите методы их нейтрализации. Тактика манипуляции Защитные установки (свои формулиро Обещания и манипуляция ожиданиями Изоляция Манипуляция эмоциями Искажение информации КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ Тактика манипуляции Защитные установки (свои формулировки) Обещания и манипуляция ожиданиями Доверять фактам, а не мнениям людей со стороны. Сменить мягкий подход на жёсткий. Выяснить компетентность исполнителя до заключения договора. не подкреплённые фактами. Задавать каверзные вопросы. Спрашивать о личной выгоде человека, дающего обещания Изоляция Осознать ситуацию. Развивать социальные связи. Обратиться за помощью. Установить границы. Манипуляция эмоциями Осознанность. Установление границ. Открытое общение. Дистанцирование. Поддержка и обратная связь Искажение информации Критическое мышление.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы
			Непредсказуемость поведения. Задержка автоматических реакций. Расстановка точек над i.
Тема 6. Виды деловых коммуникаций		ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах) ИУК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах) ИУК-4.3. Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	**Вариант 1** Характеристика собеседника Человек, которого мало заботит этикет. Он может не отвечать на обращенные к нему вопросы, стремится сразу овладеть инициативой и подавить активность партнера. Его настрой можно уловить по осанке, мимике, репликам и жестам. Они резки, напористы, нетерпеливы, несколько агрессивны. Человек, который включается с Вами в общение не сразу. Он долго к Вам приглядывается, слушает внимательно, говорит не спешно. Фразы строит обстоятельно, стремится точно передавать свои мысли, он не терпит, чтобы его перебивали или слушали невнимательно. Как вести себя с подобным партнером? Характеристика собеседника Человек, которого мало заботит этикет. Он может не отвечать на обращенные к нему вопросы, стремится сразу овладеть инициативой и подавить активность партнера. Его настрой можно уловить по осанке, мимике, репликам и жестам. Они резки, напористы, нетерпеливы, несколько агрессивны. Как вести себя с подобным партнером? Стратегия поведения с собеседником, которого мало заботит этикет и который стремится сразу овладеть инициативой подавить активность партнёра, может включать следующие шаги: - сохранять спокойствие и проявлять сочувствие; - признавать чувства собеседника и показывать, что он услышан; - быть настойчивым;

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы	
				- говорить по делу, выражаться уверенн ясно, прямо и лаконично; - указать на плохое поведение собеседн если это безопасно и уместно.
			Человек, который включается с Вами в общение не сразу. Он долго к Вам приглядывается, слушает внимательно, говорит не спешно. Фразы строит обстоятельно, стремится точно передавать свои мысли, он не терпит, чтобы его перебивали или слушали невнимательно.	Стратегия поведения с собеседником, к включается в общение не сразу, долго к приглядывается, говорит обстоятельно терпит, чтобы его перебивали или слуш невнимательно, может включать следую элементы: - внимательное слушание; - умение давать ответ на любой вопрос; - поиск взаимной выгоды; - аргументация.
			Характеристика собеседника	Как вести себя с подобным партнером?
			Человек, который включается с Вами в общение не сразу. Он долго к вам приглядывается, слушает внимательно, говорит неспешно. Фразы строит обстоятельно, стремится точно передавать свои мысли, он не терпит, чтобы его перебивали или слушали невнимательно. Человек, для которого общение — его стихия. Он почти всегда к нему готов. Он искренне уверен в своей способности понять любого человека. Он стремится быть полезным, очень внимателен к окружающим и хочет такого же внимания. к себе. Чтобы привлечь к себе внимание, нередко бывает эксцентричным. Чаще всего, он говорит открыто и искренне	
			Характеристика собеседника	Как вести себя с подобным партнером?

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы
			Человек, который включается с Вами в общение не сразу. Он долго к вам приглядывается, слушает внимательно, говорит неспешно. Фразы строит обстоятельно, стремится точно передавать свои мысли, он не терпит, чтобы его перебивали или слушали невнимательно. Человек, для которого общение — его стихия. Он почти всегда к нему готов. Он искренне уверен в своей способности понять любого человека. Он стремится быть полезным, очень внимателен к окружающим и хочет такого же внимания. к себе. Чтобы привлечь к себе внимание, нередко бывает эксцентричным. Чаще всего, он говорит открыто и искренне Стратегия поведения с таким типом собеседника: - проявлять терпение, так как он говори неспешно и обстоятельно; - говорить в среднем темпе и только по - чётко отвечать на поставленные вопро - не перебивать его и не опаздывать на встречу. Стратегия поведения с человеком, для которого общение — его стихия и он вс готов к нему, основана на создании атм взаимной симпатии. Некоторые рекомендации: - проявлять доброжелательность и заинтересованность; - демонстрировать готовность помочь и сочувствие; - выказывать симпатию партнёру, чтобы беседа закончилась на ноте теплоты и взаимопонимания **Задание 1.** Составьте план деловой беседы по этапам (подготовка, начало беседы, информирование, аргументирование, завершение) для заданной ситуации. **Задание 2.** Разработайте структуру публичного выступления (вступление, изложение главных обстоятельств, заключение) на заданную тему; определите приёмы удержания внимания аудитории. **КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ** Задание 1: план должен содержать цель беседы, состав участников, перечень вопросов по этапам, планируемый результат и фиксацию договорённостей. Задание 2: структура — вступление (установление контакта, анонс), изложение главных обстоятельств (аргументы, примеры), заключение (выводы, призыв); приёмы — риторические вопросы, примеры из практики, визуализация, диалог с аудиторией. **Вариант 2** **Задание 1.** Сравните деловую беседу и деловые переговоры по критериям: цель, участники, результат, этапы. Заполните таблицу. **Задание 2.** Составьте план делового совещания (цель, повестка, участники, регламент, протокол) и перечень требований к телефонному разговору.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы
			КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ Задание 1: беседа — обмен информацией и мнениями, результат в виде решений и договорённостей; переговоры — согласование интересов сторон, результат в виде взаимовыгодного соглашения; этапы переговоров включают подготовку, проведение, завершение и анализ итогов. Задание 2: план совещания — цель, повестка, состав участников, регламент, ответственный за протокол; требования к телефонному разговору — минимальная продолжительность при максимальной информативности, структура (приветствие, изложение сути, резюме), соблюдение этикета.

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.

<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>Тема 1. Общение. Формы и виды общения</td><td></td><td>ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)
ИУК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)
ИУК-4.3. Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>1. Составьте глоссарий по теме (не менее 15 терминов) с указанием источника определения.
<table>
<tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Взаимная коммуникация</td><td>1.</td><td>Обсуждение какого-либо спорного вопроса или исследование проблемы, в котором каждая сторона оппонирует мнение собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Деловая беседа</td><td>2.</td><td>Процесс взаимодействия людей, в основе которого происходит обмен информацией, взаимное восприятие и понимание друг друга, формирование отношений, совместная деятельность</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Дискуссия</td><td>3.</td><td>Специфическая форма контактов между людьми, имеющими полномочия от своих организаций, в ходе которых происходит обмен мнениями и целенаправленное обсуждение конкретной проблемы с целью поиска взаимовыгодного варианта решения</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Взаимоприемлемые переговоры</td><td>4.</td><td>Разговор, целью которого является решение производственных проблем</td></tr>
</table>
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>2</td><td>4</td><td>1</td><td>3</td></tr>
</table>
2. Подготовьте сообщение с презентацией (10–12 слайдов) о формах и видах делового общения.
3. Подготовьте сравнительную таблицу «Формы делового общения: непосредственное и косвенное, устное и письменное» с примерами из практики.</td></tr>
<tr><td>Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации</td><td></td><td>ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)
ИУК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и</td><td>1. Установите соответствие между термином и его определением
<table>
<tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Взаимная коммуникация</td><td>1.</td><td>Обсуждение какого-либо спорного вопроса или исследование проблемы, в котором каждая сторона оппонирует мнение собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Деловая беседа</td><td>2.</td><td>Процесс взаимодействия людей, в основе</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

<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></td><td></td><td>иностранном(ых) языке(ах)
ИУК-4.3. Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>
<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>которого происходит обмен информацией, взаимное восприятие и понимание друг друга, формирование отношений, совместная деятельность</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Дискуссия</td><td>3.</td><td>Специфическая форма контактов между людьми, имеющими полномочия от своих организаций, в ходе которых происходит обмен мнениями и целенаправленное обсуждение конкретной проблемы с целью поиска взаимовыгодного варианта решения</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Взаимоприемлемые переговоры</td><td>4.</td><td>Разговор, целью которого является решение производственных проблем</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>2</td><td>4</td><td>1</td><td>3</td></tr>
</table>
2. Вы директор рекламного агентства. Ваши подчиненные – экстраспециалисты, достигшие высокой квалификации, ответственные, инициативные работники, творческие люди, желающие и умеющие эффективно работать. Выберите наиболее эффективный стиль управления в данной организации:
1) делегирующий;
2) авторитарный;
3) попустительский;
4) все ответы верные
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1
Наиболее эффективный стиль управления в данной организации — делегирующий, поскольку он учитывает высокую квалификацию, ответственность и инициативность подчиненных

3. Раскройте в содержании пословиц, поговорок, какими качествами должен обладать собеседник, чтобы беседа приносила удовлетворение, радость общения, а какие качества будут мешать продуктивному общению?
«Петь хорошо вместе, а говорить порознь».
</td></tr>
</table>

<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></td><td></td><td></td><td>КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ
Для приятного и продуктивного общения собеседнику важны внимательность, уважение и умение слушать, а мешают — властность, конфликтность и излишняя разговорчивость. Пословицы подчеркивают важность сказанного и умения вовремя остановиться.</td></tr>
<tr><td>Тема 3. Слушание в деловой коммуникации. Неискренность и обман в коммуникации. Барьеры в общении.</td><td>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)
ИУК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)
ИУК-4.3. Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>1. Установите соответствие между термином и его определением
<table>
<tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Кинесика</td><td>1.</td><td>Правила должного речевого поведения, основанные на нормах морали, национально-культурных традициях</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Деловой этикет</td><td>2.</td><td>Наука об ораторском искусстве</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Риторика</td><td>3.</td><td>Совокупность правил и норм общепринятых в деловой сфере и международном экономическом сотрудничестве, которые регламентируют нормы делового общения</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Речевая этика</td><td>4.</td><td>Совокупность телодвижений (жестов, мимики), применяемых в процессе человеческого взаимодействия (за исключением движений речевого аппарата)</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>3</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr>
</table>
2. Сформулируйте Я-высказывание для следующий ситуации и запишите развернутый ответ.
Ваш коллега часто не выполняет работу к сроку.
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ:
Я-высказывание в такой ситуации может звучать так: «Я чувствую беспокойство, когда работа не готова к установленному сроку, потому что это влияет на мой последующий этап работы. Я был бы благодарен, если бы мы могли обсудить, как мы можем лучше справляться с задачами, чтобы избежать таких ситуаций в будущем».
Это позволяет выразить свои чувства и потребности без обвинения коллеги и</td></tr>
</table>

<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></td><td></td><td></td><td>фокусируется на решении проблемы.

3. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ.
Подчиненный Вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у Вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает Вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе Вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако Ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ:
В такой ситуации важно действовать стратегически, сосредоточившись на сохранении его лояльности и мотивации при решении проблем с производительностью. Начните с подготовки, спланировав разговор и выбрав подходящее время и место, чтобы создать благоприятную атмосферу. Затем, во время встречи, начните диалог с позитивной ноты, отметив его сильные стороны, прежде чем переходить к критике. Критикуйте не его личность, а конкретные действия и результаты, предлагая конструктивные решения, а не просто указывая на ошибки. В конце обсуждения подведите итоги, четко сформулировав ожидания и договорившись о следующих шагах, а также предложите совместное решение проблем, чтобы показать, что вы на его стороне, а не против него.</td></tr>
<tr><td>Тема 4. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Критика и комплименты</td><td></td><td>ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)
ИУК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>1. Составьте таблицу «Виды вопросов в деловой коммуникации: функции и примеры» (не менее шести видов).
<table>
<tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Взаимная коммуникация</td><td>1.</td><td>Обсуждение какого-либо спорного вопроса или исследование проблемы, в котором каждая сторона оппонирует мнение собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Деловая беседа</td><td>2.</td><td>Процесс взаимодействия людей, в основе</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

<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></td><td></td><td>ИУК-4.3. Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>
<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>которого происходит обмен информацией, взаимное восприятие и понимание друг друга, формирование отношений, совместная деятельность</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Дискуссия</td><td>3.</td><td>Специфическая форма контактов между людьми, имеющими полномочия от своих организаций, в ходе которых происходит обмен мнениями и целенаправленное обсуждение конкретной проблемы с целью поиска взаимовыгодного варианта решения</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Взаимоприемлемые переговоры</td><td>4.</td><td>Разговор, целью которого является решение производственных проблем</td></tr>
</table>
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>2</td><td>4</td><td>1</td><td>3</td></tr>
</table>
2. Подберите пять примеров комплиментов для деловых ситуаций и обоснуйте их уместность.
3. Разработайте памятку «Правила конструктивной критики в деловом общении» (не менее восьми правил) с примерами формулировок.
</td></tr>
<tr><td>Тема 5. Русский речевой этикет</td><td></td><td>ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)
ИУК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)
ИУК-4.3. Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>
1. Составьте таблицу «Формулы русского речевого этикета» (приветствие, просьба, извинение, благодарность, отказ).
<table>
<tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Взаимная коммуникация</td><td>1.</td><td>Обсуждение какого-либо спорного вопроса или исследование проблемы, в котором каждая сторона оппонирует мнение собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Деловая беседа</td><td>2.</td><td>Процесс взаимодействия людей, в основе которого происходит обмен информацией, взаимное восприятие и понимание друг друга, формирование отношений, совместная деятельность</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Дискуссия</td><td>3.</td><td>Специфическая форма контактов между людьми, имеющими полномочия от своих организаций, в ходе которых происходит</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

<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></td><td></td><td></td><td>
<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>обмен мнениями и целенаправленное обсуждение конкретной проблемы с целью поиска взаимовыгодного варианта решения</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Взаимоприемлемые переговоры</td><td>4.</td><td>Разговор, целью которого является решение производственных проблем</td></tr>
</table>
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>2</td><td>4</td><td>1</td><td>3</td></tr>
</table>
2. Подготовьте памятку «Ты- и Вы-обращение в деловом общении».
3. Проанализируйте три примера деловой переписки (по выбору) на соответствие нормам русского речевого этикета; оформите замечания и рекомендации.
</td></tr>
</table>

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовое задание для самостоятельной работы
Тема 6. Виды деловых коммуникаций	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах) ИУК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах) ИУК-4.3. Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	1. *Подготовка к переговорам включает следующие этапы. Выберите из приведённого списка верные ответы* 1) выявление области взаимных интересов 2) установление рабочих отношений с партнером 3) все ответы неверны 4) посещение психотерапевта 5) решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи) КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1, 2. 5. Решение организационных вопросов на этапе подготовки к переговорам включает в себя определение участников, места и времени для проведения переговоров, формирование повестки для каждой сессии, согласование с заинтересованными организациями вопросов, которые их касаются. Содержательная сторона подготовки к переговорам включает в себя анализ проблемы и интересов участников, формирование общего подхода к переговорам и собственной позиции на них, определение возможных вариантов решения. 2. *Прочитайте текст, выберите правильный ответ* Новый руководитель приступил к работе в новом коллективе, для которого присущи следующие характеристики: общность взглядов, отсутствие конфликтных ситуаций, доверительные отношения. Какой стиль руководства на данном этапе должен выбрать руководитель? 1) демократический стиль 2) авторитарный стиль 3) автократический стиль 4) попустительский стиль КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1. Демократический стиль руководства хорошо подходит для коллектива с высокой степенью доверия и общностью взглядов, так как предполагает участие сотрудников в принятии решений, что укрепит их вовлеченность и мотивацию 3. *Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* Напишите заявление с просьбой перевести Вас на другой факультет. КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Заявление о переводе на другой факультет должно содержать: адресат, личные данные, просьбу о переводе с указанием текущего и желаемого факультета, курса, специальности и формы обучения, а также причину перевода и ваши контактные данные. Пример заявления Декану факультета [название текущего факультета] [ФИО полностью] [группа] [номер телефона] [электронная почта] Заявление Прошу Вас рассмотреть возможность моего перевода на [название нового факультета] на [номер курса]-й курс [направление подготовки/специальность] по форме обучения [очная/заочная]. В настоящее время я обучаюсь на [название текущего факультета] на [номер курса] курсе по специальности «[название текущей специальности]». Решение о смене факультета связано с [укажите краткую причину: например, изменением профессиональных интересов, желанием развиваться в новой области, более глубоким изучением профильных предметов и т.д.]. Обязуюсь в кратчайшие сроки предоставить все необходимые документы для оформления перевода. Дата: [число.месяц.год] Подпись: _____ [И.О. Фамилия].

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовое задание для самостоятельной работы

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

5. МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета с оценкой (устное собеседование по вопросам).

5.1. Вопросы к зачету с оценкой:

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 в деловой коммуникации.

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. Структура 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 с оценкой:

Оценка	Критерии оценивания
отлично	Выставляется, если обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложил теоретический материал, правильно сформулировал определения, свободно оперирует понятиями деловых коммуникаций и речевого этикета, умеет связать теорию с практикой, аргументированно выполнил практическое задание и сделал обоснованные выводы; ответил на дополнительные и уточняющие вопросы.
хорошо	Выставляется, если обучающийся продемонстрировал достаточно полное знание программного материала и основных теоретических понятий, достаточно последовательно и логически стройно изложил материал, выполнил практическое задание с незначительными замечаниями, сделал достаточно обоснованные выводы; на уточняющие вопросы ответил с помощью преподавателя.
удовлетворительно	Выставляется, если обучающийся продемонстрировал общее знание изучаемого материала и владение понятийным аппаратом дисциплины, сумел построить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса, знает основную рекомендуемую литературу, но практическое задание

	выполнил частично и испытывал затруднения при ответах на уточняющие вопросы.
неудовлетворительно	Выставляется, если обучающийся демонстрирует незнание значительной части программного материала, не владеет понятийным аппаратом дисциплины, допускает существенные ошибки при изложении учебного материала, не умеет строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса и делать выводы; практическое задание не выполнено.

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

Тип задания 4. Задания комбинированного типа, предполагающие выбор нескольких ответов из предложенных

Тип задания 5. Задания открытого типа с развернутым ответом.

Все типы заданий должны быть представлены не менее одного раза.

<table>
<tr><th rowspan="2">№ п/п</th><th rowspan="2">Тема занятия</th><th rowspan="2">Код компетенции</th><th rowspan="2">Индикатор</th><th rowspan="2">Тип задания</th><th colspan="2">Задание</th><th rowspan="2">Уровень освоения компетенции</th></tr>
<tr><th>Вариант 1</th><th>Вариант 2</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Тема 1. Общение. Формы и виды общения</td><td>У К - 4 . Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>Задания закрытого типа на установление соответствия</td><td>1. Прочитайте текст и установите соответствие.
Определите, к какому типу относятся следующие конфликты.
<table><tr><th colspan="2">Тип конфликта</th><th colspan="2">Сущность конфликта</th></tr><tr><td>А.</td><td>Вертикальный конфликт</td><td>1.</td><td>Сотруднику администрация предъявляет противоречивые требования к конечному результату его работы, и он не знает, как</td></tr></table></td><td>1. Прочитайте текст и установите соответствие.
Определите, о каких особенностях общения говорится в поговорках.
<table><tr><th colspan="2">Поговорка</th><th colspan="2">Особенности общения</th></tr><tr><td>А.</td><td>В чужой беседе всяк ума наберется</td><td>1.</td><td>Эта поговорка говорит о том, что слова нельзя вернуть, и поэтому к ним нужно относиться очень ответственно, особенно в общении</td></tr><tr><td>Б.</td><td>Коня на вожжах удержишь, а слова с</td><td>2.</td><td>В поговорке говорится о бесцельном, бессмысленном и безрезультатном</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></td><td></td><td></td><td>поступить</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Внутриличностный конфликт</td><td>2.</td><td>Руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Межличностный конфликт</td><td>3.</td><td>При принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th></tr>
<tr><td>2</td><td>1</td><td>3</td></tr>
</table>
</td>
<td>
<table>
<tr><td></td><td>языка не воротишь</td><td></td><td>разговоре</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Из пустого в порожнее переливать</td><td>3.</td><td>Эта поговорка говорит о том, что любое общение является возможностью для обучения и расширения кругозора</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th></tr>
<tr><td>3</td><td>1</td><td>2</td></tr>
</table>
</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td><td></td><td></td>
<td>И У К - 4 . 2 . Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)</td>
<td>Задания открытого типа с развернутым ответом</td>
<td>2. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.
О каких особенностях общения говорится в следующей поговорке?
«Красно поле пшеном, а беседа умом».
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ:
В поговорке «Красно поле пшеном, а беседа умом» говорится о том, что ценность общения определяется не его внешним видом или обилием, а содержанием, то есть мудростью и умом собеседника. Подобно тому, как золотое поле пшеницы более ценно, чем просто красивое поле, содержательная беседа ценится выше, чем просто разговор.</td>
<td>2. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.
О каких особенностях общения говорится в следующей поговорке?
«Хорошую речь хорошо и слушать».
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ:
В поговорке «Хорошую речь хорошо и слушать» говорится о том, что качественная, понятная и убедительная речь приятна и легко воспринимается слушателями. Это подчеркивает важность таких особенностей, как ясность изложения, логичность, грамотность и умение говорить складно, что делает общение не только более эффективным, но и приятным для всех участников.</td>
<td>Высокий (5-10 минут)</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>И У К - 4 . 3 . Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)</td>
<td>Задания открытого типа с развернутым ответом</td>
<td>3. Разработайте стратегию поведения с предложенным типов собеседника, используя известные Вам методы, приемы и формы общения.
Человек, которого мало заботит этикет. Он может не отвечать на обращенные к нему вопросы, стремится сразу овладеть инициативой и подавить активность партнера. Его настрой можно уловить по осанке, мимике, репликам и жестам. Они резки, напористы, нетерпеливы, несколько агрессивны.
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ:
Стратегия поведения с собеседником, которого мало заботит этикет и который стремится сразу овладеть инициативой и подавить активность партнёра, может включать следующие шаги:
- сохранять спокойствие и проявлять сочувствие;
- признавать чувства собеседника и показывать, что он услышан;
- быть настойчивым;
- говорить по делу, выражаться уверенно, ясно, прямо и лаконично;
- указать на плохое поведение собеседника, если это безопасно и уместно.</td>
<td>3. Разработайте стратегию поведения с предложенным типов собеседника, используя известные Вам методы, приемы и формы общения.
Человек, который включается с Вами в общение не сразу. Он долго к Вам приглядывается, слушает внимательно, говорит не спешно. Фразы строит обстоятельно, стремится точно передавать свои мысли, он не терпит, чтобы его перебивали или слушали невнимательно.
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ:
Стратегия поведения с собеседником, который включается в общение не сразу, долго к вам приглядывается, говорит обстоятельно и не терпит, чтобы его перебивали или слушали невнимательно, может включать следующие элементы:
- внимательное слушание;
- умение давать ответ на любой вопрос;
- поиск взаимной выгоды;
- аргументация.</td>
<td>Высокий (5-10 минут)</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации</td>
<td>У К - 4 . Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке</td>
<td>ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и</td>
<td>Задания закрытого типа на установление соответствия</td>
<td>4. Установите соответствие между термином и его определением
<table>
<tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Взаимная коммуникация</td><td>1.</td><td>Обсуждение какого-либо спорного вопроса или исследование проблемы, в котором каждая сторона оппонирует мнение</td></tr>
</table></td>
<td>4. Установите соответствие между термином и его определением
<table>
<tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Речевое клише</td><td>1.</td><td>Слово или оборот речи, характерные для стиля деловых бумаг и документов</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Канцеляризм</td><td>2.</td><td>Лингвистическое явление, выраженное в</td></tr>
</table></td>
<td>Базовый (1-3 минуты)</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td></td><td></td><td>Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>иностранном(ых) языке(ах)</td><td></td>
<td>
<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Деловая беседа</td><td>2.</td><td>Процесс взаимодействия людей, в основе которого происходит обмен информацией, взаимное восприятие и понимание друг друга, формирование отношений, совместная деятельность</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Дискуссия</td><td>3.</td><td>Специфическая форма контактов между людьми, имеющими полномочия от своих организаций, в ходе которых происходит обмен мнениями и целенаправленное обсуждение конкретной проблемы с целью поиска взаимовыгодного варианта решения</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Взаимоприемлемые переговоры</td><td>4.</td><td>Разговор, целью которого является решение производственных проблем</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>2</td><td>4</td><td>1</td><td>3</td></tr>
</table>
</td>
<td>
<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>употреблении лишних и бессмысленных в данном контексте слов</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Жаргонизм</td><td>3.</td><td>Социолект; отличается от общеразговорного языка специфической лексикой и фразеологией, экспрессивностью оборотов и особым использованием словообразовательных средств, но не обладающий собственной фонетической и грамматической системой</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Слово-паразит</td><td>4.</td><td>Речевой оборот, шаблонная фраза, речевой штамп, легко воспроизводимые в определённых условиях и контекстах</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>4</td><td>1</td><td>3</td><td>2</td></tr>
</table>
</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td><td></td><td></td><td>И У К - 4 . 2 . Умеет осуществлять</td><td>Задания открытого типа с</td>
<td>5. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.
Вы часто замечаете, что, хотя Вы всегда</td>
<td>5. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.
Вы часто замечаете, что, хотя Вы всегда</td>
<td>Высокий (5-10 минут)</td>
</tr>
</table>

			деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	развернутым ответом	настроены слушать собеседника внимательно, иногда смысл того, что хочет сказать Ваш партнер, ускользает от Вас, и Вы понимаете его слова совсем в другом контексте. Из-за этого в последнее время Вы допустили некоторые ошибки в работе. В чем может заключаться причина непонимания? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Причинами непонимания могут быть различные факторы, такие как когнитивная нагрузка, предвзятость восприятия, неэффективные коммуникационные навыки и стресс. Невнимательное выслушивание может быть вызвано перегрузкой информацией, а также склонностью интерпретировать слова партнера через призму собственных убеждений, что приводит к искажению смысла и ошибкам	настроены слушать собеседника внимательно, иногда смысл того, что хочет сказать Ваш партнер, ускользает от Вас, и Вы понимаете его слова совсем в другом контексте. Из-за этого в последнее время Вы допустили некоторые ошибки в работе. Что Вам нужно предпринять для избежания ошибок? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Чтобы избежать ошибок, связанных с недопониманием собеседника, необходимо улучшить активное слушание. Для этого задавать уточняющие вопросы, перефразировать сказанное, чтобы убедиться, что правильно поняли, и фиксировать важную информацию в письменном виде.	
			И У К - 4 . 3 . Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых)	Задания открытого типа с развернутым ответом	*6. Разработайте стратегию поведения с предложенным типов собеседника, используя известные Вам методы, приемы и формы общения.* Человек, который включается с Вами в общение не сразу. Он долго к вам приглядывается, слушает внимательно, говорит неспешно. Фразы строит обстоятельно, стремится точно передавать свои мысли, он не терпит, чтобы его перебивали или слушали невнимательно. КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Стратегия поведения с таким типом	*6. Разработайте стратегию поведения с предложенным типов собеседника, используя известные Вам методы, приемы и формы общения.* Человек, для которого общение — его стихия. Он почти всегда к нему готов. Он искренне уверен в своей способности понять любого человека. Он стремится быть полезным, очень внимателен к окружающим и хочет такого же внимания. к себе. Чтобы привлечь к себе внимание, нередко бывает эксцентричным. Чаще всего, он говорит открыто и искренне. КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ:	*Высокий (5-10 минут)*

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>языке(ах)</td>
<td></td>
<td>собеседника:
- проявлять терпение, так как он говорит неспешно и обстоятельно;
- говорить в среднем темпе и только по делу;
- чётко отвечать на поставленные вопросы;
- не перебивать его и не опаздывать на встречу.</td>
<td>Стратегия поведения с человеком, для которого общение — его стихия и он всегда готов к нему, основана на создании атмосферы взаимной симпатии.
Некоторые рекомендации:
- проявлять доброжелательность и заинтересованность;
- демонстрировать готовность помочь и сочувствие;
- выказывать симпатию партнёру, чтобы беседа закончилась на ноте теплоты и взаимопонимания.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td rowspan="2">3</td>
<td rowspan="2">Тема 3. Слушание в деловой коммуникации. Неискренность и обман в коммуникации. Барьеры в общении</td>
<td rowspan="2">У К - 4 . Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</td>
<td>ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)</td>
<td>Задания закрытого типа на установление соответствия</td>
<td>7. Прочитайте текст и установите соответствие.
Определите, к какому типу относятся следующие конфликты.
<table>
<tr><th colspan="3">Тип конфликта</th><th>Суть конфликта</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Вертикальный конфликт</td><td>1.</td><td>Сотруднику администрация предъявляет противоречивые требования к конечному результату его работы, и он не знает, как поступить</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Внутриличностный конфликт</td><td>2.</td><td>Руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Межличностный конфликт</td><td>3.</td><td>При принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th></tr>
<tr><td>2</td><td>1</td><td>3</td></tr>
</table></td>
<td>7. Прочитайте текст и установите соответствие.
Определите, о каких особенностях общения говорится в поговорках.
<table>
<tr><th colspan="2">Поговорка</th><th colspan="2">Особенности общения</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>В чужой беседе всяк ума наберется</td><td>1.</td><td>Эта поговорка говорит о том, что слова нельзя вернуть, и поэтому к ним нужно относиться очень ответственно, особенно в общении</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Коня на вожжах удержишь, а слова с языка не воротишь</td><td>2.</td><td>В поговорке говорится о бесцельном, бессмысленном и безрезультатном разговоре</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Из пустого в порожнее переливать</td><td>3.</td><td>Эта поговорка говорит о том, что любое общение является возможностью для обучения и расширения кругозора</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th></tr>
<tr><td>3</td><td>1</td><td>2</td></tr>
</table></td>
<td>Базовый (1-3 минуты)</td>
</tr>
<tr>
<td>ИУК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникаци</td>
<td>Задания комбинированного типа, предпол</td>
<td>8. Прочитайте текст, выберите правильный ответ
Вас недавно назначили руководителем трудового коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым</td>
<td>8. Прочитайте текст, выберите правильный ответ
Вы заведующий кафедрой в высшем учебном заведении. Уровень развития ваших сотрудников можно охарактеризовать</td>
<td>Повышенный (3-5 минут)</td>
</tr>
</table>

			ю в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	агающие выбор одного правильного ответа из предложенных с последующим объяснением своего выбора	сотрудником. На 8 часов 15 минут вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как вы начнете беседу при встрече? 1) независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснения об опозданиях на работу 2) отмените беседу и перенесете ее на другое время 3) извинитесь перед ним и начнете беседу 4) поздороваетесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как Вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который также часто опаздывает, как и Вы?» КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 3. Необходимо начать с извинений за собственное опоздание, чтобы установить доверие и показать личный пример, а затем перейти к основной теме беседы. Важно сразу признать свою ошибку, чтобы разговор о дисциплине подчиненного начался с честной позиции, а не с позиции обвинения.	следующим образом: «хотят и умеют работать» (имеют базовые навыки и квалификацию, достаточные для большинства аспектов работы). Дальнейшее развитие данного коллектива требует, чтобы его члены брали на себя больше ответственности, и чтобы их моральное состояние оставалось хорошим. Выберите для себя форму управленческого поведения. 1) демократизм 2) популяризация 3) стабилизация 4) делегирование КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 4. Для дальнейшего развития коллектива «хотят и умеют работать», необходимо делегировать больше ответственности и поддерживать высокий моральный дух, создавая стимулы для профессионального роста и укрепляя командную работу.	
			И У К - 4 . 3 . Владеет навыками осуществления деловой коммуникац	Задания открытого типа с развернутым ответом	*9. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ*. Б. очень волновался перед выступлением на конференции. Накануне он весь вечер учил речь, пока не выучил ее наизусть.	*9. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ*. Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами на предприятии. Вы знаете, что выступаете в числе последних и что многие из	*Повышенный (3-5 минут)*

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>ии в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)</td><td></td><td>Когда наконец объявили его имя, он стремглав выбежал на сцену и с ходу начал говорить выученные слова. Выпалив всю речь на одном дыхании, он с облегчением сел на место. В перерыве он услышал разговор участников конференции: «Ты понял что-нибудь из того, что тараторил этот Б.? По-моему, он говорил не для нас, а для себя. А такая интересная тема была заявлена!» Какие правила публичного выступления нарушил Б.?
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ:
Б. нарушил правила контакта с аудиторией и ориентации на потребности слушателей), поскольку он говорил «не для нас, а для себя». Его выступление было монотонным, без пауз и не учитывало, что слушатели могли не понять его, что демонстрирует отсутствие контакта с аудиторией и недостаточную ориентацию на их восприятие.</td><td>присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем Вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать Вас невнимательно, вести посторонние разговоры и т. д.
Что Вы предпримите для того, чтобы завоевать внимание аудитории и Ваше выступление всем понравилось?
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ:
Чтобы привлечь внимание коллег в конце долгого рабочего дня, необходимо начать с яркой истории, шутки или неожиданного факта, напрямую связанного с темой доклада. Затем структурировать выступление так, чтобы оно было кратким, сфокусированным на ключевых результатах и выводах, а также использовать визуальные материалы (схемы, графики), чтобы наглядно представить сложные моменты. Поддерживать диалог, задавать вопросы, и завершить выступление призывом к действию или открытым вопросом для обсуждения</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>Тема 4. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Критика и комплименты</td><td>У К - 4 . Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>Задания закрытого типа на установление соответствия</td><td>10. Установите соответствие между термином и его определением
<table><tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr><tr><td>А.</td><td>Кинесика</td><td>1.</td><td>Правила должного речевого поведения, основанные на нормах морали, национально-культурных традициях</td></tr><tr><td>Б.</td><td>Деловой этикет</td><td>2.</td><td>Наука об ораторском искусстве</td></tr></table></td><td>10. Установите соответствие между термином и его определением
<table><tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr><tr><td>А.</td><td>Этика управления</td><td>1.</td><td>Уверенность индивида в своей правоте, подтверждаемая соответствующими аргументами и фактами</td></tr><tr><td>Б.</td><td>Уважение</td><td>2.</td><td>Система нравственных норм, которые определяют поведение субъекта управления в</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>В.</td><td>Рито рика</td><td>3.</td><td>Совокупность правил и норм общепринятых в деловой сфере и международном экономическом сотрудничестве, которые регламентируют нормы делового общения</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Речев ая этика</td><td>4.</td><td>Совокупность телодвижений (жестов, мимики), применяемых в процессе человеческого взаимодействия (за исключением движений речевого аппарата)</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>3</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr>
</table>
</td>
<td>
<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>любой управленческой ситуации</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Убежденн ость</td><td>3.</td><td>Социально-психологическое свойство личности, в котором выражается высокомерие, переоценка своих возможностей, стремление к почитанию и славе</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Тщеслави е</td><td>4.</td><td>Отношение к человеку, основанное на признание его достоинств</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>2</td><td>4</td><td>1</td><td>3</td></tr>
</table>
</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td><td></td><td></td>
<td>И У К - 4 . 2 . Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)</td>
<td>Задания открытого типа с развернутым ответом</td>
<td>11. Сформулируйте Я-высказывание для следующий ситуации и запишите развернутый ответ.
Ваш коллега часто не выполняет работу к сроку.
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ:
Я-высказывание в такой ситуации может звучать так: «Я чувствую беспокойство, когда работа не готова к установленному сроку, потому что это влияет на мой последующий этап работы. Я был бы благодарен, если бы мы могли обсудить, как мы можем лучше справляться с задачами, чтобы избежать таких</td>
<td>11. Сформулируйте Я-высказывание для следующий ситуации и запишите развернутый ответ.
Ваш руководитель часто меняет Ваш график работы, не предупреждая Вас об этом.
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ:
Я-высказывание: «Когда мой график работы меняется без предупреждения, я чувствую себя растерянным и не могу планировать личные дела, потому что мне нужно знать о таких изменениях заранее». Это высказывание помогает руководителю понять, как его действия влияют на вас, не обвиняя его. Вместо «вы постоянно меняете</td>
<td>Высокий (5-10 минут)</td>
</tr>
</table>

					ситуаций в будущем». Это позволяет выразить свои чувства и потребности без обвинения коллеги и фокусируется на решении проблемы.	мой график» используется «Когда мой график меняется...», а вместо «вы не предупреждаете» — «без предупреждения». Использование «я чувствую» позволяет выразить свои эмоции без агрессии. Затем предлагается конкретное решение: «мне нужно знать о таких изменениях заранее», что делает дальнейший диалог конструктивным	
			И У К - 4 . 3 . Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	Задания открытого типа с развернутым ответом	*12. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ*. Подчиненный Вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у Вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает Вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе Вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако Ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: В такой ситуации важно действовать стратегически, сосредоточившись на сохранении его лояльности и мотивации при решении проблем с	*12. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ.* Вслед за кратким выговором Вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, Вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал, как всегда, шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме. В конце разговора Вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что Вы предпримете? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: В этой ситуации необходимо повторно провести разговор с работником, чтобы убедиться, что он понял суть критики. Для этого стоит начать с того, что Вы хотите обсудить конкретную проблему, а затем четко, но конструктивно изложить свои ожидания и дать понять, что критика не была забыта. После этого, можно предложить вместе подумать над решением, что позволит работнику почувствовать себя причастным к	*Высокий (5-10 минут)*

					производительностью. Начните с подготовки, спланировав разговор и выбрав подходящее время и место, чтобы создать благоприятную атмосферу. Затем, во время встречи, начните диалог с позитивной ноты, отметив его сильные стороны, прежде чем переходить к критике. Критикуйте не его личность, а конкретные действия и результаты, предлагая конструктивные решения, а не просто указывая на ошибки. В конце обсуждения подведите итоги, четко сформулировав ожидания и договорившись о следующих шагах, а также предложите совместное решение проблем, чтобы показать, что вы на его стороне, а не против него.	процессу, а не просто объектом критики.	
5	Тема 5. Русский речевой этикет	У К - 4 . Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	Задания комбинированного типа, предполагающие выбор одного правильного ответа из предложенных с последующим объяснением своего выбора	*13. Определите вид делового письма, выберите правильный ответ* Уважаемый Юрий Сергеевич! Примите мои поздравления по случаю успешного завершения работы и нового назначения. Искренне рад Вашему профессиональному и карьерному росту. Готов и в дальнейшем оказывать Вам всяческую помощь. С наилучшими пожеланиями, Иванов А.Ф. 1) этикетное письмо – поздравление 2) этикетное благодарственное письмо 3) коммерческое письмо – рекламация 4) коммерческое письмо – предложение КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1. Этикетное письмо – поздравление, содержит искренние пожелания в связи с успешным завершением работы и новым	*13. Прочитайте текст, выберите правильный ответ* Вид делового письма, имеющий следующие характеристики: цель – поддержание социальных контактов; содержание напрямую не связано с решением деловых вопросов, однако они способствуют поддержанию престижа организации, сохранению и развитию деловых контактов: 1) этикетное 2) коммерческое 3) письмо-напоминание 4) письмо-предложение КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1. Этикетное. Это объясняется тем, что именно этикетные письма направлены на поддержание и укрепление социальных и деловых связей, а их содержание не связано	*Повышенный (3-5 минут)*

					назначением. Письмо относится к этикетным, так как оно написано в официальном, но некоммерческом стиле, и его основная цель – выразить поздравление.	напрямую с конкретными деловыми вопросами, но при этом способствует созданию благоприятного имиджа компании.	
			И У К - 4 . 2 . Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	Задания открытого типа с развернутым ответом	*14. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ*. Многие предприниматели во время деловых бесед и переговоров могут вести себя некорректно. Вам необходимо защитить себя от подобных оппонентов и остаться при этом в рамках этикета. Какова будет Ваша реакция на предложенную ситуацию? *Оппонент ссылается на мнения ученых, цитирует их. Особенно опасно, если он намеренно цитирует неправильно и просит поправить его.* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Если оппонент ссылается на мнения учёных и цитирует их, особенно если он намеренно цитирует неправильно и просит поправить его, можно ответить тем же. Следует тоже процитировать и заявить, что вы ожидали услышать именно эту цитату.	*14. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ*. Многие предприниматели во время деловых бесед и переговоров могут вести себя некорректно. Вам необходимо защитить себя от подобных оппонентов и остаться при этом в рамках этикета. Какова будет Ваша реакция на предложенную ситуацию? *Оппонент изводит Вас репликами вроде: «С чего это вы взяли?», «Вы повторяетесь».* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Если оппонент изводит вас репликами вроде «С чего это вы взяли?», «Вы повторяетесь», можно сделать продолжительную паузу и спросить: «Могу я продолжить (вы позволите продолжить) мою мысль?».	*Высокий (5-10 минут)*
			И У К - 4 . 3 . Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной	Задания открытого типа с развернутым ответом	*15. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ*. Многие предприниматели во время деловых бесед и переговоров могут вести себя некорректно. Вам необходимо защитить себя от подобных	*15. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ*. Многие предприниматели во время деловых бесед и переговоров могут вести себя некорректно. Вам необходимо защитить себя от подобных оппонентов и остаться при этом в рамках этикета.	*Высокий (5-10 минут)*

			и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)		оппонентов и остаться при этом в рамках этикета. Какова будет Ваша реакция на предложенную ситуацию? *Вместо выдвижения конкретных возражений, оппонент ссылается на Ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев, а то и лет назад.* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Если оппонент ссылается на ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев или лет назад, можно сделать продолжительную паузу и спросить: «Могу я продолжить (вы позволите продолжить) мою мысль?». Также можно привести развёрнутые доказательства того, насколько всё изменилось в плане улучшения и устранения предыдущих проблем и недочётов, с учётом последних инноваций и достижений прогресса.	Какова будет Ваша реакция на предложенную ситуацию? *Оппонент апеллирует к разнице в возрасте между ним и Вами. Если он старше Вас, то может отклонять Ваши аргументы, ссылаясь на недостаточность Вашего опыта; если он моложе Вас, то может заявить, что Ваше мнение уже устарело.* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Чтобы противодействовать этой уловке, можно попросить у собеседника, что конкретно он может возразить против ваших аргументов. Также можно потребовать от оппонента квалифицированных доказательств его правоты.	
6	Тема 6. Виды деловых коммуникаций	У К - 4 . Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	Задания комбинированного типа, предполагающие выбор нескольких ответов из предложенных с последующим объясне	*16. Убеждающая речь в переговорном процессе не должна. Выберите из приведённого списка верные ответы* 1) выражать абстрактную мысль 2) апеллировать (обращаться) к чувствам и эмоциям слушателей 3) воздействовать на систему убеждений слушателей 4) содержать большое количество общенаучных слов и терминов 5) содержать несостоятельные доводы КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1, 4. 5. Это объясняется тем, что абстрактные аргументы не всегда воспринимаются	*16. К вербальным барьерам, возникающим в межличностном общении деловых партнеров, относятся. Выберите из приведённого списка верные ответы* 1) семантический барьер 2) стилистический барьер 3) фонетический барьер 4) демографический барьер 5) спортивный барьер КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1, 2, 3. Семантический барьер возникает из-за несовпадения тезаурусов (систем значений понятий и терминов) у участников общения. Стилистический барьер появляется, когда	*Повышенный (3-5 минут)*

				нием своего выбора	слушателями как убедительные: они либо непонятны из-за сложного языка и большого количества специальных терминов, либо не трогают и не запоминаются, потому что находятся вне ценностей и актуальных потребностей аудитории.	стиль речи не соответствует ситуации общения или психологическому состоянию партнёра. Фонетический барьер связан с особенностями речи говорящего: темпом, скоростью и громкостью, качеством дикции и произношения.	
			И У К - 4 . 2 . Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	Задания комбинированного типа, предполагающие выбор одного правильного ответа из предложенных с последующим объяснением своего выбора	*17. Прочитайте текст, выберите правильный ответ* При приближении к Солнечной системе командир космического корабля получил сообщение с Земли, в котором сказано, что за время отсутствия корабля на Земле произошли необратимые изменения, привычной для людей формы цивилизации больше не существует. Разумная жизнь на планете существует в другой форме – энергетической. Команде корабля предлагается перейти в энергетическую форму или создать резервацию с привычными формами животного и растительного мира. Командиру предлагается проинформировать команду о случившемся и до возвращения на Землю сообщить о принятом решении. Какое решение вы приняли бы в данной ситуации, будучи командиром корабля? 1) принять решение за всю команду и сообщить о нем на Землю. Команду же поставить перед свершившемся фактом 2) поговорить с каждым членом экипажа, узнать его личное предпочтение, а после этого принять	*17. Прочитайте текст, выберите правильный ответ* Выбор индивидуального стиля руководства коллективом является одной из наиболее важных задач для менеджера. Вопрос: Какой стиль руководства, по вашему мнению, является наилучшим? 1) Невмешательство: низкий уровень заботы о производстве и людях. Руководитель не руководит, много делает сам. Руководитель добивается минимальных результатов, которых достаточно только для того, чтобы сохранить свою должность в организации 2) Теплая компания: высокий уровень заботы о людях. Стремление к установлению дружеских отношений, приятной атмосферы и удобного темпа работы. При этом руководителя не интересуют, будут ли достигнуты конкретные и устойчивые результаты 3) Задача: внимание руководителя полностью сосредоточено на производстве. Человеческому фактору либо вообще не уделяется внимание, либо уделяется крайне мало 4) Команда: руководитель полностью поглощен стремлением к достижению оптимального соединения интересов через	*Повышенный (3-5 минут)*

					решение за всех 3) собрать команду, сообщить о радиограмме и выслушать коллективное мнение. После этого самостоятельно принять решение 4) собрать команду, сообщить о радиограмме и помочь выработать совместное решение КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 4. В данной ситуации наиболее целесообразным является вариант, при котором командир собирает команду, информирует её о ситуации и помогает выработать совместное решение. Это решение учитывает, как ответственность командира за принятие окончательного решения, так и важность участия команды в таком судьбоносном выборе, ведь от него зависит будущее каждого члена экипажа. Этот подход способствует укреплению доверия и командного духа в экстремальных условиях.	внимание и к производству, и к людям. Общие обязательства, которые берут на себя сотрудники по достижению целей организации, ведут к доверию и уважению во взаимоотношениях КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 4. Наилучшим является стиль "Команда", при котором руководитель сочетает высокую ориентацию как на производство, так и на людей, стремясь найти оптимальный баланс между ними. Такой подход способствует созданию доверия и уважения в коллективе, а сотрудники берут на себя общие обязательства для достижения целей организации.	
			И У К - 4 . 3 . Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и	Задания открытого типа с развернутым ответом	*18. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ.* Предложите варианты комплиментов для делового взаимодействия, уместные для конкретной ситуации. *Когда партнер сумел во время переговоров добиться большего, чем было намечено.* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Когда партнёр сумел во время переговоров добиться большего, чем	*18. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ.* Предложите варианты комплиментов для делового взаимодействия, уместные для конкретной ситуации. *Когда партнер отметил что-то характерное и важное для фирмы.* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: «Я раньше не знал, что вы так тонко и хорошо разбираетесь в людях, вы потрясающий аналитик!». «Меня всегда поражает широта вашего	*Высокий (5-10 минут)*

			иностранном(ых) языке(ах)		было намечено, можно сказать, например: «Как вам удаётся так расположить к себе людей?».	кругозора!».	
7	Тема 1. Общение. Формы и виды общения	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	Задания закрытого типа на установление последовательности	*19. Укажите правильную хронологию развития технологий коммуникаций:* 1) телефон 2) социальные сети 3) компьютеры 4) почта 5) телеграфная система 6) интернет. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: 4 5 1 3 6	*19. Расположите этапы развития информационных технологий по порядку:* 1) электрическая технология 2) электронная технология 3) компьютерная технология 4) ручная технология 5) механическая технология Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: 4 5 1 2 3	*Базовый (1-3 минуты)*
			И У К - 4 . 2 . Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	Задания открытого типа с развернутым ответом	*20. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ.* Проанализируйте представленную манипулятивную тактику и предложите методы ее нейтрализации. *Обман.* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Развитие критического мышления и аналитических навыков. Стимулирование честности и открытости в отношениях с окружающими. Проявление эмпатии и понимания к человеку, который может врать, чтобы понять его мотивы и потребности. Развитие навыков эффективного общения. Проверка	*20. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ.* Проанализируйте представленную манипулятивную тактику и предложите методы ее нейтрализации. *Обвинение.* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Взять паузу. Остановиться и выбрать эмоцию интереса и спокойствия. Говорить спокойным тоном голоса. Не принимать позицию жертвы. Задавать вопросы. Смягчать ситуацию.	*Высокий (5-10 минут)*

					фактов. Задавание вопросов.		
			ИУК-4.3. Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	Задания открытого типа с развернутым ответом	*21. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ.* О каких особенностях общения говорится в следующей поговорке? *Глупые речи, что пыль на ветру.* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: В поговорке «Глупые речи, что пыль на ветру» говорится о бессодержательности и бесполезности пустых, бессмысленных слов, которые быстро рассеиваются и не оставляют никакого следа, подобно пыли, уносимой ветром. Это подчеркивает, что такие высказывания не имеют никакой ценности и никому не интересны.	*21. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ.* О каких особенностях общения говорится в следующей поговорке? *Много наговорено, да мало сказано.* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Эта поговорка говорит о пустой болтовне, когда много говорится, но мало смысла или сути в сказанном. Она указывает на то, что общение может быть неэффективным, потому что большое количество слов не соответствует их содержанию и не приводит к пониманию или результату.	*Высокий (5-10 минут)*
8	Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	2. Задания закрытого типа на установление последовательности	*22. Перечислите этапы переговорного процесса с деловыми партнерами:* 1) монологи и предложения 2) подготовка, разведка 3) принятие решения 4) обсуждение и торг 5) планирование. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: 2 | 5 | 1 | 4 | 3	*22. Укажите последовательность этапов подготовки к публичному выступлению:* 1) составление плана и структуры 2) определение цели и темы 3) репетиция и отработка 4) подготовка к самому выступлению 5) написание и отработка текста 6) анализ аудитории. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: 2 | 6 | 1 | 5 | 3 | 4	*Базовый (1-3 минуты)*
			ИУК-4.2. Умеет осуществлять	Задания открытого типа с	*23. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый*	*23. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ.*	*Высокий (5-10*

			деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	развернутым ответом	*ответ*. Предложите варианты комплиментов для делового взаимодействия, уместные для конкретной ситуации. *В ответ на добрую улыбку, явно адресованную вам.* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: В ответ на добрую улыбку, явно адресованную вам, можно сказать: «Знаете ли вы, что ваша улыбка просто обезоруживает!».	Предложите варианты комплиментов для делового взаимодействия, уместные для конкретной ситуации. *После длительных переговоров, завершившихся для вас удачно.* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: После длительных переговоров, завершившихся для вас удачно, можно сказать, например, следующее: «Всегда приятно иметь дело с таким партнёром!».	*минут)*
			И У К - 4 . 3 . Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	Задания открытого типа с развернутым ответом	*24. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ*. Проанализируйте представленную манипулятивную тактику и предложите методы ее нейтрализации. *Жалобы.* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Задавать уточняющие вопросы. Активно слушать. Задавать конкретные вопросы о решении проблемы. Подчёркивать факты, а не эмоции. Использовать позитивные формулировки.	*24. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ*. Проанализируйте представленную манипулятивную тактику и предложите методы ее нейтрализации. *Шантаж.* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Дать шантажисту разрешение на действия. Переформулировать восприятие. Отнести факт шантажа как к задаче, а не к катастрофе. Принять реальность. Освободиться от привязанностей. Обратиться за помощью.	*Высокий (5-10 минут)*
9	Тема 3. Слушание в деловой коммуникации. Неискренность и обман в коммуникации. Барьеры в общении.	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и	ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(	Задания открытого типа с развернутым ответом	*25. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ*. Семантический барьер – это … КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Информационный барьер, обусловленный несовпадением толкований одних и тех же слов, терминов и символов разными людьми.	*25. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* Деловая коммуникация это … КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Процесс взаимодействия деловых партнёров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности (производственной, научной, педагогической и др.).	*Высокий (5-10 минут)*

		иностранном(ых) языке(ах)	ых) языке(ах)				
		иностранном(ых) языке(ах)	И У К - 4 . 2 . Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	Задания открытого типа с развернутым ответом	*26. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* Вы часто замечаете, что, хотя Вы всегда настроены слушать собеседника внимательно, иногда смысл того, что хочет сказать Ваш партнер, ускользает от Вас, и Вы понимаете его слова совсем в другом контексте. Из-за этого в последнее время Вы допустили некоторые ошибки в работе. В чем может заключаться причина непонимания? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Причинами непонимания могут быть различные факторы, такие как когнитивная нагрузка, предвзятость восприятия, неэффективные коммуникационные навыки и стресс. Невнимательное выслушивание может быть вызвано перегрузкой информацией, а также склонностью интерпретировать слова партнера через призму собственных убеждений, что приводит к искажению смысла и ошибкам.	*26. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* Вы часто замечаете, что, хотя Вы всегда настроены слушать собеседника внимательно, иногда смысл того, что хочет сказать Ваш партнер, ускользает от Вас, и Вы понимаете его слова совсем в другом контексте. Из-за этого в последнее время Вы допустили некоторые ошибки в работе. Что Вам нужно предпринять для избежания ошибок? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Чтобы избежать ошибок, связанных с недопониманием собеседника, необходимо улучшить активное слушание. Для этого задавать уточняющие вопросы, перефразировать сказанное, чтобы убедиться, что правильно поняли, и фиксировать важную информацию в письменном виде.	*Высокий (5-10 минут)*
			И У К - 4 . 3 . Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(	Задания открытого типа с развернутым ответом	*27. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* Вы ведете переговоры, и Ваш партнер утверждает нечто, безусловно ошибочное, с Вашей точки зрения, и неприемлемое для решения данной проблемы. Чем может быть вызвано такое отношение партнера и как Вы поведете себя в целях решения проблемы? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ:	*27. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* Вы установили контакт с японской фирмой, с которой хотите заключить договор. Вас приглашают в Японию, встречают как самого дорогого гостя, предлагают обширную программу развлечений с обедом в дорогом ресторане, а когда дело доходит до переговоров, японцы просят подождать пару дней. И потом довольно продолжительное время сообщают Вам о периодически	*Высокий (5-10 минут)*

			ых) языке(ах)		Отношение партнера может быть вызвано непониманием, разными интересами, недостатком информации или личными предубеждениями, а также сильным желанием настоять на своем. Чтобы решить проблему, нужно спокойно выслушать партнера, задать уточняющие вопросы, чтобы понять его мотивы, а затем представить контраргументы, подкрепленные фактами и логикой.	возникающих затруднениях. Чем может быть вызвано такое отношение партнеров и как Вы поведете себя? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Такое поведение может быть вызвано желанием японских партнеров лучше узнать вас и вашу компанию перед заключением сделки, а также стандартными японскими переговорными тактиками, которые включают в себя создание предварительной доброжелательной атмосферы и отсрочку для принятия окончательного решения. Ваше поведение должно быть спокойным и терпеливым: проявить понимание к их подходу, но при этом сохранять твердость намерений и продолжать обсуждать условия сделки, параллельно пытаясь выяснить истинные причины задержки.	
10	Тема 4. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Критика и комплименты	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	Задания комбинированного типа, предполагающие выбор нескольких ответов из предложенных с последующим объяснением своего выбора	*28. Приемы установления контакта в процессе переговоров с деловыми партнерами. Выберите из приведённого списка верные ответы* 1) улыбка 2) доброжелательный взгляд 3) приветствие, включающее рукопожатие и вежливые слова 4) агрессивный взгляд 5) все ответы верны КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1, 2. 3. Эти приёмы помогают установить контакт в процессе переговоров с деловыми партнёрами и создать благоприятную атмосферу общения.	*28. Какие из перечисленных факторов могут положительно повлиять на атмосферу общения при первой встрече. Выберите из приведённого списка верные ответы* 1) располагающий взгляд 2) очки с затемненными стеклами 3) доброжелательная улыбка 4) готовность вести записи 5) агрессивный взгляд КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1, 3, 4. Располагающий взгляд и доброжелательная улыбка могут положительно повлиять на атмосферу общения при первой встрече.	*Повышенный (3-5 минут)*

			И У К - 4 . 2 . Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	Задания открытого типа с развернутым ответом	*29. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ*. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний - она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Чтобы продолжить конструктивный разговор, признайте ее эмоции, сделайте перерыв и вернитесь к обсуждению, сфокусировавшись на конкретных фактах, а не на общих оценках. После перерыва начните с того, что Вы цените ее как сотрудника, затем перейдите к конкретным примерам поведения, предложите совместное решение проблемы и установите четкие ожидания.	*29. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ.* Во время делового взаимодействия с Вами Ваш сотрудник из отдела рекламы «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь это подрывает ваш авторитет. Что Вы предпримете? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Столкнувшись с подобной ситуацией, я буду действовать решительно, но профессионально, чтобы восстановить авторитет, обеспечить соблюдение субординации и решить основную проблему проекта.	*Высокий (5-10 минут)*
			И У К - 4 . 3 . Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	Задания открытого типа с развернутым ответом	*30. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ*. Предложите варианты комплиментов для делового взаимодействия, уместные для конкретной ситуации. *Партнеру, который неожиданно для вас открыл вам на что-то глаза.* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: «Вы помогли мне понять важную вещь. Общаясь с вами, можно многому научиться». «Общаясь с вами, можно многому	*30. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ.* Предложите варианты комплиментов для делового взаимодействия. *Партнеру, который неожиданно для участников дискуссии блеснул эрудицией*. КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: «Вы помогли мне понять важную вещь. Общаясь с вами, можно многому научиться». «Общаясь с вами, можно многому научиться!».	*Высокий (5-10 минут)*

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>научиться!».</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>11</td><td>Тема 5. Русский речевой этикет</td><td>У К - 4 . Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>И У К - 4 . 1 . Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>Задания закрытого типа на установление соответствия</td><td>31. Установите соответствие между термином и его определением
<table><tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr><tr><td>А.</td><td>Альтруизм</td><td>1.</td><td>Устный контакт между людьми, связанными отношениями дела, специально организованный предметный разговор, направленный на решение деловых задач</td></tr><tr><td>Б.</td><td>Благо</td><td>2.</td><td>Такая форма вежливости, которая проявляется с особой мягкостью, тонкостью, чуткостью в отношении людей</td></tr><tr><td>В.</td><td>Деликатность</td><td>3.</td><td>Синоним добра, все то, что имеет для человека и общества положительное значение</td></tr><tr><td>Г.</td><td>Деловая беседа</td><td>4.</td><td>Этический принцип, заключающийся в бескорыстной заботе о «благе ближнего»; противопоставляется эгоизму</td></tr></table>Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:<table><tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr><tr><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr></table></td><td>31. Установите соответствие между термином и его определением
<table><tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr><tr><td>А.</td><td>Аргумент</td><td>1.</td><td>Моральное качество, характеризующее поведение человека, для которого уважение к людям стало повседневной нормой поведения</td></tr><tr><td>Б.</td><td>Вежливость</td><td>2.</td><td>Правила поведения, которые устанавливаются в обществе в соответствии с моральными представлениями людей о добре и зле, справедливости и несправедливости, долге, чести, достоинстве и охраняются силой общественного мнения или внутренним убеждением</td></tr><tr><td>В.</td><td>Деловая коммуникация</td><td>3.</td><td>Процесс взаимодействия деловых партнеров специфический обмен информацией интеллектуального и эмоционального содержания, значимой для участников общения для достижения целей совместной деятельности</td></tr><tr><td>Г.</td><td>Моральные нормы</td><td>4.</td><td>Суждение (или совокупность взаимосвязанных суждений), посредством которого обосновывается истинность какого-либо другого суждения (или теории)</td></tr></table>Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:<table><tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr></table></td><td>Базовый (1 - 3 минуты)</td></tr>
</table>

						4 | 1 | 3 | 2	
			ИУК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	Задания открытого типа с развернутым ответом	*32. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ.* Предложите варианты комплиментов для делового взаимодействия, уместные для конкретной ситуации. *Партнеру, который был участником конфликта, но удержался от ответного выпада.* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: «Меня восхищают ваша стойкость и выдержка. Как вы смогли воспитать в себе такую сдержанность?!»; «Как вам удалось воспитать в себе такую сдержанность?».	*32. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ.* Предложите варианты комплиментов для делового взаимодействия. *Партнеру, который все-таки добился своего*. КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: «Это прекрасно, что у вас такой настойчивый характер!». «Вы такой целеустремлённый человек, как мне этого не хватает!».	*Высокий (5-10 минут)*
			ИУК-4.3. Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	Задания открытого типа с развернутым ответом	*33. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ.* Проанализируйте представленную манипулятивную тактику и предложите методы ее нейтрализации. *Обещания и манипуляция ожиданиями.* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Доверять фактам, а не мнениям людей со стороны. Сменить мягкий подход на жёсткий. Выяснить компетентность исполнителя до заключения договора. Задавать каверзные вопросы. Спрашивать о личной выгоде человека, дающего обещания.	*33. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ.* Проанализируйте представленную манипулятивную тактику и предложите методы ее нейтрализации. *Изоляция*. КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Осознать ситуацию. Развивать социальные связи. Обратиться за помощью. Установить границы.	*Высокий (5-10 минут)*
12	Тема 6.	У К - 4 .	ИУК-4.1.	Задания	*34. Подготовка к переговорам включает*	*34. Каких выражений следует избегать при*	*Повышен*

	Виды деловых коммуникаций	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	комбинированного типа, предполагающие выбор нескольких ответов из предложенных с последующим объяснением своего выбора	*следующие этапы. Выберите из приведённого списка верные ответы* 1) выявление области взаимных интересов 2) установление рабочих отношений с партнером 3) все ответы неверны 4) посещение психотерапевта 5) решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи) КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1, 2. 5. Решение организационных вопросов на этапе подготовки к переговорам включает в себя определение участников, места и времени для проведения переговоров, формирование повестки для каждой сессии, согласование с заинтересованными организациями вопросов, которые их касаются. Содержательная сторона подготовки к переговорам включает в себя анализ проблемы и интересов участников, формирование общего подхода к переговорам и собственной позиции на них, определение возможных вариантов решения.	*телефонных разговорах. Выберите из приведённого списка верные ответы* 1) «я не знаю» 2) несогласие с собеседником начинать со слова «Нет» 3) «Подождите секундочку, я скоро вернусь» 4) все ответы неверны 5) «Спасибо за звонок» КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1, 2, 3. Выражения, которых следует избегать при телефонных разговорах: «Я не знаю». Такой ответ подрывает доверие к собеседнику и фирме. «Мы не сможем этого сделать». «Подождите секундочку, я скоро вернусь. «Нет» в начале предложения не способствует конструктивному решению проблемы.	*ный (3-5 минут)*
			ИУК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государствен	Задания открытого типа с развернутым ответом	*35. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* Напишите заявление с просьбой перевести Вас на другой факультет. КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Заявление о переводе на другой факультет должно содержать: адресат, личные данные, просьбу о переводе с	*35. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* Напишите заявление с просьбой принять Вас на работу. КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Заявление на приём на работу: [В верхнем правом углу] Генеральному директору [Название	*Высокий (5-10 минут)*

			ном и иностранном(ых) языке(ах)		указанием текущего и желаемого факультета, курса, специальности и формы обучения, а также причину перевода и ваши контактные данные. Пример заявления Декану факультета [название текущего факультета] [ФИО полностью] [группа] [номер телефона] [электронная почта] Заявление Прошу Вас рассмотреть возможность моего перевода на [название нового факультета] на [номер курса]-й курс [направление подготовки/специальность] по форме обучения [очная/заочная]. В настоящее время я обучаюсь на [название текущего факультета] на [номер курса] курсе по специальности «[название текущей специальности]». Решение о смене факультета связано с [укажите краткую причину: например, изменением профессиональных интересов, желанием развиваться в новой области, более глубоким изучением профильных предметов и т.д.]. Обязуюсь в кратчайшие сроки предоставить все необходимые документы для оформления перевода. Дата: [число.месяц.год] Подпись: _____ [И.О. Фамилия].	компании] [ФИО руководителя] от [ФИО], [Контактные данные: например, адрес электронной почты или идентификатор] Заявление Прошу принять меня на работу на должность [Название должности, например, "Разработчик" или "Аналитик данных"] с [дата начала работы] в [название отдела]. Готов выполнять свои обязанности в соответствии с должностной инструкцией и условиями трудового договора. [Дата] [Подпись / [Расшифровка подписи]	

			И У К - 4 . 3 . Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	Задания комбинированного типа, предполагающие выбор одного правильного ответа из предложенных с последующим объяснением своего выбора	*36. Прочитайте текст, выберите правильный ответ* Интерактивность коммуникации в Интернете означает возможность: 1) вступления в прямой диалог с аудиторией и получения от нее обратной связи в режиме реального времени 2) опосредованной коммуникации интернет-технологиями 3) общения через интернет 4) общения по почте КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1. Интерактивность коммуникации в Интернете означает возможность активного взаимодействия между участниками, где стороны могут не только получать информацию, но и влиять на её содержание. Это включает в себя прямой диалог, возможность обмена мнениями, влияние на контент (например, через комментарии, опросы) и взаимное воздействие друг на друга.	*36. Прочитайте текст, выберите правильный ответ* В соответствии с общепринятым выражением «Кто владеет информацией, тот владеет всем миром» информационное обеспечение открывает ряд возможностей для организации. Назовите возможности информационного обеспечения, которые следует необходимо использовать в первую очередь? 1) достижение конкурентных преимуществ компании 2) снижение финансовых рисков и опасностей для имиджа компании 3) определение отношения потребителей к товарам и услугам компании 4) анализ состояния внешней среды и оценка рыночной деятельности компании 5) координация реализации стратегии компании 6) получение поддержки руководства при принятии решений 7) повышение эффективности деятельности компании КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 4. В первую очередь необходимо использовать возможности, связанные с анализом внешней среды и оценкой рыночной деятельности компании, так как именно эти возможности позволяют принимать обоснованные стратегические решения, получать конкурентные преимущества и повышать эффективность деятельности. Эти действия являются фундаментом для всех остальных возможностей, так как они позволяют понять, где компания находится, и куда ей	*Повышенный (3-5 минут)*

						нужно двигаться дальше.	
13	Тема 1. Общение. Формы и виды общения	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	Задания открытого типа с развернутым ответом	*37. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ*. Интерактивность коммуникации в Интернете означает возможность: КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Интерактивность коммуникации в Интернете означает возможность многовекторного коммуникационного взаимодействия, которое позволяет эффективно и оперативно обмениваться различными данными, выражать своё мнение, принимать участие в дистрибуции контента.	*37. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* Методы общения, при которых передача информации происходит по каналам Интернет с использованием стандартных протоколов обмена и представления информации в различной форме – голос, видео, документы, мгновенные сообщения, файлы, называется … КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Интернет-коммуникации — методы общения, при которых передача информации происходит по каналам Интернет с использованием стандартных протоколов обмена и представления информации в различной форме (голос, видео, документы, мгновенные сообщения, файлы)	*Высокий (5-10 минут)*
			И У К - 4 . 2 . Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	Задания комбинированного типа, предполагающие выбор одного правильного ответа из предложенных с последующим объяснением	*38. Текст какого распорядительного документа представлен ниже? Выберите правильный ответ* Во исполнение распоряжения Министра науки и высшего образования Российской Федерации от 01.11.2023 г. Приказываю: Отделу информатизации принять на баланс два компьютерных класса с последующим обслуживанием объектов. Утвердить смету и штатные единицы для обслуживания объекта. Контроль за исполнением возложить на проректора по информатизации Волкова В.Н. 1) указа 2) договора	*38. Текст какого распорядительного документа представлен ниже? Выберите правильный ответ* Текст какого документа представлен ниже? Прошу Вас ввести в штатное расписание службы ПАСОП должность мастера газодымозащитной службы в связи с необходимостью заправки дыхательных аппаратов сжатого воздуха (АСВ-2) 1) акт 2) служебная записка 3) договор 4) докладная КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 2. Служебная записка — это внутренний документ организации, который используется для фиксации и передачи	*Повышенный (3-5 минут)*

				своего выбора	3) приказа 4) инструкции. КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 3. Приказ — это распорядительный документ, который издается руководителем организации для решения основных и оперативных задач, обязательный для исполнения всеми подчиненными. Он может касаться кадровых вопросов, организации работы, финансирования и других внутренних процессов.	рабочей информации между сотрудниками и отделами, такими как поручения, запросы, предложения или объяснения. Это форма деловой переписки, которая помогает урегулировать рабочие вопросы, избежать недопонимания, повысить ответственность сотрудников и служит основанием для принятия решений.	
			И У К - 4 . 3 . Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	Задания открытого типа с развернутым ответом	*39. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ*. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Чтобы снять напряжение партнера с помощью жестов и поз, нужно использовать открытые и расслабленные движения, тактильный контакт (например, объятия или легкое прикосновение) и создать ощущение безопасности и спокойствия. Например, можно использовать объятия, мягкое поглаживание, открытую позу (расстегнутый воротник, расслабленные плечи), зрительный контакт и спокойное, невербальное одобрение.	*39. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* Какие невербальные средства коммуникации используются нечестными партнерами для того, чтобы «вводить в заблуждение» доверчивых партнеров? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Мимика: несоответствие мимики и слов, например, показ фальшивой улыбки или отсутствие эмоций там, где они должны быть. Жесты. Нервные движения, например, суетливые руки, прикосновение к лицу или носу, могут свидетельствовать о стрессе и лжи. Позы тела. Защитные позы (скрещенные руки и ноги), отстраненное положение тела могут показывать недоверие или скрытность. Зрительный контакт. Избегание зрительного контакта или, наоборот, избыточный и неестественный прямой взгляд может быть признаком обмана. Дистанция. Нарушение личного	*Высокий (5-10 минут)*

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>пространства, например, сокращение дистанции для оказания давления, или наоборот, отстранение при попытке скрыть что-то.
Голос. Изменение тона, громкости, скорости речи, например, повышение тона или запинки, могут указывать на ложь.</td><td></td></tr>
<tr><td>14</td><td>Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации</td><td>У К - 4 . Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>И У К - 4 . 1 . Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>Задания закрытого типа на установление соответствия</td><td>40. Установите соответствие между термином и его определением
<table><tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr><tr><td>А.</td><td>Автократические совещания</td><td>1.</td><td>В качестве знаковой системы использует речь — систему фонетических знаков, включающую два принципа: лексический и синтаксический</td></tr><tr><td>Б.</td><td>Барьер доверия</td><td>2.</td><td>Ведутся в диалоговом режиме, когда руководитель задает вопросы каждому участнику и получает ответы на них</td></tr><tr><td>В.</td><td>Вербальная коммуникация</td><td>3.</td><td>Исследует жестовые движения отдельных частей тела</td></tr><tr><td>Г.</td><td>Жестика</td><td>4.</td><td>Подразумевает процесс рассмотрения нового партнера по коммуникации с позиции доверять</td></tr></table></td><td>40. Установите соответствие между термином и его определением
<table><tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr><tr><td>А.</td><td>Этика</td><td>1.</td><td>Внеязыковые формы и способы передачи информации через мимику, жесты, интонации голоса и т.д.</td></tr><tr><td>Б.</td><td>Средства общения невербальные</td><td>2.</td><td>Исторически сложившая форма общения людей при помощи языка</td></tr><tr><td>В.</td><td>Средства общения вербальные</td><td>3.</td><td>Способ передачи информации посредством речи</td></tr><tr><td>Г.</td><td>Речь</td><td>4.</td><td>Философская дисциплина, изучающая мораль и нравственность: их принципы, развитие, нормы и роль в обществе</td></tr></table>Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table><tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr><tr><td>4</td><td>1</td><td>3</td><td>2</td></tr></table></td><td>Базовый (1 - 3 минуты)</td></tr>
</table>

					<table><tr><td></td><td></td><td></td><td>ему или нет</td></tr></table> Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами: <table><tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr><tr><td>2</td><td>4</td><td>1</td><td>3</td></tr></table>		
			ИУК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	Задания открытого типа с развернутым ответом	*41. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* Прочитайте байку «Страшный сон». О какой функции общения здесь идет речь? Один восточный правитель увидел сон, что у него один за другим выпали зубы. В сильном волнении он призвал к себе толкователя снов. Тот выслушал его озабоченно и сказал: «Повелитель, я вынужден сообщить тебе печальную весть – ты потеряешь одного за другим всех своих близких!». Эти слова вызвали гнев властелина. Он велел прогнать несчастного и пригласил другого толкователя. Тот, выслушав сон, сказал: «Я счастлив сообщить тебе радостную новость – ты переживешь всех своих близких!». Придворные очень удивились: «Ведь ты сказал то же самое!». На что последовал ответ: «Очень многое зависит не от того, что сказать, а от того, как сказать!». КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: В басне «Страшный сон» идёт речь об аффективно-коммуникативной функции общения, которая связана с передачей эмоций и формированием эмоционального отклика. Толкователи	*41. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* *Прочитайте байку «Страшный сон». Как связаны между собой содержание информации и форма ее подачи собеседнику?* Один восточный правитель увидел сон, что у него один за другим выпали зубы. В сильном волнении он призвал к себе толкователя снов. Тот выслушал его озабоченно и сказал: «Повелитель, я вынужден сообщить тебе печальную весть – ты потеряешь одного за другим всех своих близких!». Эти слова вызвали гнев властелина. Он велел прогнать несчастного и пригласил другого толкователя. Тот, выслушав сон, сказал: «Я счастлив сообщить тебе радостную новость – ты переживешь всех своих близких!». Придворные очень удивились: «Ведь ты сказал то же самое!». На что последовал ответ: «Очень многое зависит не от того, что сказать, а от того, как сказать!». КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Содержание и форма подачи информации напрямую связаны, так как форма может кардинально изменить восприятие одной и той же информации. В байке два толкователя передали один и тот же смысл (император переживет своих близких), но сделали это по-разному: один использовал негативную	*Высокий (5-10 минут)*

					передают одну и ту же информацию, но первый вызывает гнев, а второй – радость, что демонстрирует, как способ подачи (тон, интонация) влияет на эмоциональную реакцию собеседника. Аффективная функция: связана с выражением эмоций и настроений, а также с их влиянием на другого человека. Коммуникативная функция: — это передача информации, но в данном случае акцент сделан на её эмоциональном аспекте. В басне первый толкователь использует тревожный тон, что вызывает негативную эмоциональную реакцию, тогда как второй, используя позитивный тон, достигает желаемого результата — радости и расположения правителя.	форму, вызвав гнев правителя, а другой — позитивную, принеся радость. Это демонстрирует, что выбор слов, интонация и эмоциональная окраска влияют на реакцию собеседника и на исход коммуникации.	
			ИУК-4.3. Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	Задания открытого типа с развернутым ответом	*42. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ*. Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: В такой ситуации следует сохранять спокойствие и, используя вежливые и корректные формулировки, вернуть общение в рамки деловой этики, не переходя на личный конфликт. Можно предложить перейти на «Вы» или использовать более формальные обращения, чтобы подчеркнуть границы делового взаимодействия, основанного	*42. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Чтобы подчеркнуть дистанцию официального общения, используйте прямые формулировки, например, «Давайте перейдём на «Вы»», и вежливые, но настойчивые ответы, например, «Я предпочитаю обращение на «Вы» в рамках деловой переписки». Можно также	*Высокий (5-10 минут)*

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>на профессиональной этике.</td><td>использовать такие фразы, как «Позвольте обратиться к Вам», чтобы сохранить официальный тон.</td><td></td></tr>
<tr><td>15</td><td>Тема 3. Слушание в деловой коммуникации. Неискренность и обман в коммуникации. Барьеры в общении</td><td>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>Задания закрытого типа на установление соответствия</td><td>43. Установите соответствие между термином и его определением
Термин | Определение
А. Деловое общение | 1. Способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения
Б. Средства общения | 2. Выступающее в качестве внутреннего переживания принуждение поступать в соответствии с потребностями, исходящими из ценностей, сформированных профессиональной деятельностью
В. Рефлексивное слушание | 3. Специфическая форма общения, определяющим содержанием которого является совместная деятельность людей, их общее дело
Г. Профессиональный долг | 4. Процесс активной расшифровки смысла сообщения в ходе беседы</td><td>43. Установите соответствие между термином и его определением
Термин | Определение
А. Аргументация | 1. Понятие о должном, содержащее требование соответствия деяния и воздаяния: в частности, соответствия прав и обязанностей, труда и вознаграждения, заслуг и их признания, преступления и наказания
Б. Деловое письмо | 2. Приведение доводов или аргументов с целью изменить позицию или убеждение другой стороны
В. Справедливость | 3. Совокупность норм, которые регулируют личное и профессиональное поведение людей в процессе трудовой деятельности
Г. Профессиональная этика | 4. Вид документа, функцией которого является регулирование деловых отношений между организациями и деловыми партнерами
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
А | Б | В | Г</td><td>Базовый (1 - 3 минуты)</td></tr>
</table>

<table>
<tr>
<td></td><td></td><td></td><td></td><td></td>
<td>Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>3</td><td>1</td><td>4</td><td>2</td></tr>
</table>
</td>
<td>
<table>
<tr><td>2</td><td>4</td><td>1</td><td>3</td></tr>
</table>
</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td><td></td><td></td>
<td>ИУК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)</td>
<td>Задания комбинированного типа, предполагающие выбор одного правильного ответа из предложенных с последующим объяснением своего выбора</td>
<td>43. Прочитайте текст, выберите правильный ответ
В последний четверг цикла, в команде совершен неблаговидный поступок, нарушена трудовая дисциплина, в результате чего компания понесла убытки. Начальнику неизвестен виновник, однако выявить и наказать его надо. Как бы вы поступили на месте начальника? Выберите приемлемый для вас вариант решения.
1) оставлю выяснение фактов по этому инциденту до окончания выполнения задач цикла
2) заподозренных в проступке, вызову к себе. Круто поговорю с каждым с глазу на глаз, предложу назвать виновного
3) сообщу о случившемся тем из сотрудников, которым наиболее доверяю, предложу им выяснить конкретных виновных и доложить
4) после приезда в офис проведу собрание команды, публично потребую выявления виновных и их наказании.
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1.
Лучше всего выбрать вариант, который заключается в том, чтобы оставить выяснение фактов до завершения задач цикла. Этот подход позволит команде сосредоточиться на главном, избегая</td>
<td>43. Прочитайте текст, выберите правильный ответ
Неожиданно для всего коллектива вас назначают руководителем отдела, хотя все ожидали назначения другого человека, являющегося неформальным лидером. В коллективе накалилась обстановка. Ваши действия?
1) Выяснить, кто является самыми яркими противниками вашей кандидатуры. Сухо, официально вызвать их на беседу и тоном, нетерпящим возражений, изложить условия их дальнейшей работы на своем месте. В случае противодействия принимать самые жесткие административные меры
2) Постараться найти общий язык с коллективом, стимулировать его положительные эмоции, например, устроить поездку за город, где в непринужденной обстановке обсудить положение в коллективе и постараться привлечь сотрудников на свою сторону
3) Сохранять уверенность и надеяться, что обстановка нормализуется сама собой
4) Пустить ситуацию на самотек
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 2.
Наиболее эффективный подход: постараться найти общий язык с коллективом, а также с неформальным лидером, через открытое общение и создание позитивной атмосферы.</td>
<td>Повышенный (3-5 минут)</td>
</tr>
</table>

					дополнительного стресса, который может негативно сказаться на работе. После завершения задач, можно будет спокойно проанализировать ситуацию, выявив причины и найдя виновных без ущерба для текущих результатов.	Неформальный лидер может стать ценным союзником, и важно не отталкивать его, а попытаться вовлечь в работу над общими целями.	
			ИУК-4.3. Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	Задания открытого типа с развернутым ответом	*44. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* У Вас «горит» важный контракт. И от Вашей встречи с клиентом зависит очень многое. Вы нервничаете перед встречей и осознаете, что настроены, давить на собеседника. Но уже в середине разговора замечаете, что инициатива «ушла» из Ваших рук, и Вас очень умело заставляют соглашаться с теми пунктами контракта, с которыми соглашаться нельзя. Вы чувствуете, что сейчас все развалится, если Вы что-нибудь не предпримите. Вас охватывает чувство безнадежности. Что делать, чтобы избежать описанной ситуации? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: В описанной ситуации можно попробовать следующие действия. Извиниться и попросить дать время подумать. В таком состоянии принимать решение нельзя. Сделать перерыв, желательно в неформальной обстановке, отложить дело и успокоиться. Это позволит ещё раз продумать и согласовать важные моменты. Вернуть инициативу. Для этого можно	*44. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* У Вас «горит» важный контракт. И от Вашей встречи с клиентом зависит очень многое. Вы нервничаете перед встречей и осознаете, что настроены, давить на собеседника. Но уже в середине разговора замечаете, что инициатива «ушла» из Ваших рук, и Вас очень умело заставляют соглашаться с теми пунктами контракта, с которыми соглашаться нельзя. Вы чувствуете, что сейчас все развалится, если Вы что-нибудь не предпримите. Вас охватывает чувство безнадежности. Как вы построите беседу в данной ситуации? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: В описанной ситуации можно предпринять следующие шаги. Попытаться восстановить инициативу. Проявите определённость и уверенность в себе, но при этом продолжайте быть вежливым и тактичным. Это поможет вернуть контроль над ситуацией и подчеркнуть своё влияние на процесс. Сфокусироваться на важных аспектах контракта, с которыми вы не можете согласиться. Проиллюстрируйте свои аргументы и обоснуйте свою позицию обоснованными фактами и аргументами.	*Высокий (5-10 минут)*

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>попробовать ещё раз обсудить каждый пункт контракта, делая перерывы и возвращаясь к нему снова и снова.</td><td>Предложить компромиссные решения.</td><td></td></tr>
<tr><td>16</td><td>Тема 4. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Критика и комплименты</td><td>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>Задания закрытого типа на установление соответствия</td><td>45. Установите соответствие между термином и его определением
<table><tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr><tr><td>А.</td><td>Деловые переговоры</td><td>1.</td><td>Стратегия поведения в конфликте, заключающаяся в ориентации на совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон</td></tr><tr><td>Б.</td><td>Сотрудничество</td><td>2.</td><td>Понятие, означающее чувство и понимание человеком своего долга и обязанностей перед другими людьми, группами, обществом</td></tr><tr><td>В.</td><td>Соперничество</td><td>3.</td><td>Форма общения между деловыми партнерами, направленная на совместное решение проблем, затрагивающих их интересы</td></tr><tr><td>Г.</td><td>Ответственность</td><td>4.</td><td>Стратегия поведения оппонента в</td></tr></table></td><td>45. Установите соответствие между термином и его определением
<table><tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr><tr><td>А.</td><td>Добро</td><td>1.</td><td>Одна из форм социального взаимодействия людей, заключающаяся в достижении целей в условиях их противоборства</td></tr><tr><td>Б.</td><td>Конкуренция</td><td>2.</td><td>Умышленное искажение действительного положения вещей</td></tr><tr><td>В.</td><td>Культура делового общения</td><td>3.</td><td>Установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов</td></tr><tr><td>Г.</td><td>Ложь</td><td>4.</td><td>То, что отвечает потребностям, интересам и надеждам людей, что приносит им благо</td></tr></table>Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:<table><tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr><tr><td>4</td><td>1</td><td>3</td><td>2</td></tr></table></td><td>Базовый (1 - 3 минуты)</td></tr>
</table>

								конфликте, состоящая в ориентации на свои интересы, навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения в открытой борьбе		

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	**Б**	**В**	**Г**
3	1	4	2

			И У К - 4 . 2 . Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	Задания открытого типа с развернутым ответом	*46. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* Вы как начальник отдела критиковали своего подчиненного по чисто производственным вопросам. После работы Вы идете вместе к автобусу, так как живете по соседству, и замечаете, что служебные замечания он принял как личную обиду. Позже он даже упрекнул Вас в намерении унизить его в глазах коллег. В чем состоит причина данного конфликта? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Причина конфликта может быть связана с неправильным пониманием или интерпретацией критики, а также с коммуникационными проблемами и чувством уязвлённости со стороны подчинённого.	*46. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* Вы как начальник отдела критиковали своего подчиненного по чисто производственным вопросам. После работы Вы идете вместе к автобусу, так как живете по соседству, и замечаете, что служебные замечания он принял как личную обиду. Позже он даже упрекнул Вас в намерении унизить его в глазах коллег. Как надо было критиковать сослуживца, не вызывая у него негативной реакции? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Чтобы критиковать сослуживца, не вызывая у него негативной реакции, можно воспользоваться методом «бутерброда». Сначала нужно сказать о том, как ценятся профессиональные достижения сотрудника (если это действительно так). Затем вкратце осветить суть проблемы, не переходя на личность, и предложить, какими мерами её можно решить. Завершать беседу по	*Высокий (5-10 минут)*

						возможности на позитиве.	
			И У К - 4 . 3 . Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	Задания открытого типа с развернутым ответом	*47. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* Проанализируйте представленную манипулятивную тактику и предложите методы ее нейтрализации. *Манипуляция эмоциями.* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Осознанность. Установление границ. Открытое общение. Дистанцирование. Поддержка и обратная связь.	*47. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* Проанализируйте представленную манипулятивную тактику и предложите методы ее нейтрализации. *Искажение информации.* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Критическое мышление. Непредсказуемость поведения. Задержка автоматических реакций. Расстановка точек над i.	*Высокий (5-10 минут)*
17	Тема 5. Русский речевой этикет	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	Задания комбинированного типа, предполагающие выбор одного правильного ответа из предложенных с последующим объяснением своего выбора	*48. Прочитайте текст, выберите правильный ответ* 1)Использование терминов и профессионализмов, в первую очередь – юридических, дипломатических и бухгалтерских (импорт, контракт, просрочка, надбавка, предложение, спрос и т. п.); 2) распространённость имён существительных – названий людей по признаку, обусловленному каким-либо действием или отношением (квартиросъёмщик, свидетель, наниматель, истец, ответчик и т. п.); 3) употребление существительных, обозначающих должности и звания, только в форме мужского рода (свидетель Фёдорова, работник милиции Савельева, профессор Емельянова и т. п.). Для какого стиля характерны перечисленные особенности? 1) официально-делового 2) научного	*48. Прочитайте текст, выберите правильный ответ* Чем характеризуется язык деловой переписки: 1) частой повторяемостью и единообразием речевых средств 2) оригинальностью 3) побуждением к действию 4) простотой изложения КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1. Повторяемость и единообразие речевых средств. В нём много речевых клише (штампов), которые помогают конкретнее, лаконичнее и понятнее выразить мысль.	*Повышенный (3-5 минут)*

					3) публицистического 4) художественного КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1. Перечисленные особенности характерны для официально-делового стиля речи, который используется в официальных документах, законодательстве, деловой переписке и других сферах, связанных с управлением, правом и бизнесом		
			И У К - 4 . 2 . Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	Задания открытого типа с развернутым ответом	*49. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* Предложите вариант конструктивной критики. *Выражение сомнения в целесообразности.* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: - Вероятно, мы сможем вернуться к этому вопросу через год. - Полагаю, что использование Вашей идеи потребует неоправданных затрат.	*49. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* Предложите вариант конструктивной критики. *«Цитирование» прошлого случая (Ссылка на аналогичные события, ситуации и решения с описанием тех неблагоприятных последствий, к которым они привели).* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Формулировка для цитирования прошлого случая (ссылки на аналогичные события, ситуации и решения с описанием тех неблагоприятных последствий, к которым они привели) может быть следующей: «У нас уже была такая ситуация месяц назад, вспомни, как неприятно это закончилось».	*Высокий (5-10 минут)*
			И У К - 4 . 3 . Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на	Задания открытого типа с развернутым ответом	*50. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* Как обратиться к секретарю в приемной директора? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Обратиться к секретарю в приёмной директора можно, например, так: «Здравствуйте! Могу я узнать, когда	*50. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* Как вы обратитесь к швейцару или официанту? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: При обращении к швейцару или официанту можно использовать следующие варианты: «Извините, пожалуйста»; «Здравствуйте,	*Высокий (5-10 минут)*

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>государственном и иностранном(ых) языке(ах)</td>
<td></td>
<td>начнётся совещание у начальника?».
По правилам делового этикета, к коллегам следует обращаться на «вы». Если секретарь долго работает со своим руководителем и их это устраивает, допустимо обращаться друг к другу на «ты» и по имени, но только в отсутствии посторонних.</td>
<td>можете помочь мне?».</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>18</td>
<td>Тема 6. Виды деловых коммуникаций</td>
<td>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</td>
<td>ИУК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)</td>
<td>Задания закрытого типа на установление соответствия</td>
<td>51. Установите соответствие между термином и его определением
<table><tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr><tr><td>А.</td><td>Деловое совещание</td><td>1.</td><td>Свойство морального сознания, означающее внутреннюю убежденность человека в том, что является добром и злом; осознание ответственности за свое поведение</td></tr><tr><td>Б.</td><td>Совесть</td><td>2.</td><td>Побуждение, вызывающее психическую активность человека и определяющее ее направленность</td></tr><tr><td>В.</td><td>Общение</td><td>3.</td><td>Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой</td></tr></table></td>
<td>51. Установите соответствие между термином и его определением
<table><tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr><tr><td>А.</td><td>Диалог</td><td>1.</td><td>Любовь к родине, своему народу и его культуре, готовность служить своему отечеству</td></tr><tr><td>Б.</td><td>Слушание</td><td>2.</td><td>Обмен мыслями, идеями и предложениями в процессе беседы путем поочередных высказываний собеседников</td></tr><tr><td>В.</td><td>Патриотизм</td><td>3.</td><td>Форма деловой коммуникации, ориентированная на совместное обсуждение и решение проблем, затрагивающих интересы деловых партнеров</td></tr><tr><td>Г.</td><td>Переговоры</td><td>4.</td><td>Процесс направленного восприятия человеком слуховых стимулов и приписывания им значения</td></tr></table>Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table><tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr><tr><td>2</td><td>4</td><td>1</td><td>3</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></td><td></td><td></td><td>стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Мотивация</td><td>4.</td><td>Форма совместного обсуждения вопросов с целью принятия решений по ним</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>4</td><td>1</td><td>3</td><td>2</td></tr>
</table>
</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>ИУК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>Задания открытого типа с развернутым ответом</td><td>52. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.
Двое сотрудников финансовой организации «Партнер» проработали в ней более семи лет, успешно выполняя задачи руководства и осуществляя собственную служебную карьеру. Им становится известно о серьезных финансовых махинациях, которые совершаются людьми, входящими в руководство организации. Свои подозрения они подкрепляют фактическим материалом, собранным ими в процессе собственных наблюдений. Не ставя в известность других коллег и руководителя своей организации, добытые документы сотрудники отправляют в ведущие средства массовой информации. Опубликованный материал становится причиной возникновения крупного скандала в финансовой сфере,</td><td>52. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.
Двое сотрудников финансовой организации «Партнер» проработали в ней более семи лет, успешно выполняя задачи руководства и осуществляя собственную служебную карьеру. Им становится известно о серьезных финансовых махинациях, которые совершаются людьми, входящими в руководство организации. Свои подозрения они подкрепляют фактическим материалом, собранным ими в процессе собственных наблюдений. Не ставя в известность других коллег и руководителя своей организации, добытые документы сотрудники отправляют в ведущие средства массовой информации. Опубликованный материал становится причиной возникновения крупного скандала в финансовой сфере, получившего общественный резонанс, а авторитету уважаемой ранее организации нанесен серьезный удар. Ее акции на финансовом</td><td>Высокий (5-10 минут)</td></tr>
</table>

					получившего общественный резонанс, а авторитету уважаемой ранее организации нанесен серьезный удар. Ее акции на финансовом рынке упали, компании был нанесен ущерб. Насколько справедлив с точки зрения этики деловых отношений подобный поступок сотрудников? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: С точки зрения этики деловых отношений поступок двух сотрудников финансовой организации «Партнёр», не поставивших в известность других коллег и руководителя, не является оправданным. Опубликованный материал стал причиной крупного скандала в финансовой сфере, который нанёс серьёзный удар по авторитету организации. Её акции на финансовом рынке упали, ущерб составил пять миллионов рублей.	рынке упали, компании был нанесен ущерб. Как поступит руководство «Партнера» с этими двумя сотрудниками после расследования утечки информации? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Руководство организации после расследования утечки информации, вероятно, примет меры к двум сотрудникам, например, может потребовать объяснений или даже увольнения. На месте этих сотрудников можно предложить им обсудить ситуацию с руководством организации и не отправлять добытые документы в средства массовой информации.	
			ИУК-4.3. Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	Задания открытого типа с развернутым ответом	*53. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты в сфере международного бизнеса? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: В начале презентационной речи лучше всего использовать нейтральное и уважительное обращение, например, "Уважаемые дамы и господа", или же "Уважаемые коллеги", если речь идет о	*53. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: В деловой обстановке к подчиненным следует обращаться на «вы» и по имени-отчеству, это является стандартным проявлением уважения. Обращение на «ты» допустимо только в неформальной обстановке или если вы с подчиненным находитесь в близких, дружеских отношениях, и он сам предложил такой	*Высокий (5-10 минут)*

					профессиональном мероприятии. Также можно упомянуть конкретные группы, например: "Уважаемые господа, уважаемые политики, предприниматели и представители прессы". Важно, чтобы обращение было универсальным и не исключало кого-либо из присутствующих, учитывая разнообразный состав аудитории.	формат общения.	

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