Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гриб Владислав Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 26.09.2026 09:03:40
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
«17» декабря 2025г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине:

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Направление подготовки 38.03.01 Экономика (уровень бакалавриата)

Специальность
38.05.01 Экономическая безопасность
Специализация
Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности

Уровень высшего образования
специалитет

Квалификация выпускника
Экономист

Форма обучения: очная, заочная

Москва

Фонд оценочных средств для дисциплины «Деловые коммуникации». Специальность - 38.05.01 Экономическая безопасность, специализация – Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности / С. В. Ильченко. – М.: ИМПЭ им. А.С. Грибоедова

Фонд оценочных средств является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины.

Разработчик: С. В. Ильченко

Заведующий кафедрой_____/ А.А. Пискунов, к. э. н., доцент

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

Настоящий Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине «Деловые коммуникации» является неотъемлемым приложением к рабочей программе дисциплины (РПД) «Деловые коммуникации». На данный ФОС распространяются все реквизиты утверждения, представленные в РПД по данной дисциплине.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

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

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

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

3. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Сопроводительная информация.

Разработчик	С. В. Ильченко
Кафедра	Прикладной информатики и информационных технологий
Наименование дисциплины	Деловые коммуникации
Факультет / институт	Институт международной экономики, лидерства и менеджмента
Направление подготовки / специальность	09.03.03 Прикладная информатика
Количество вопросов в оценочных заданиях (диапазон)	36-72
Общее время тестирования (мин)	90
Общее количество вопросов/заданий в ФОС	72
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.** Знать основы делового общения на государственном (русском) и иностранном языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами **ИУК-4.2.** Уметь выбирать стиль делового общения в академическом и профессиональном сообществах, осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном (ых) языке (ах)
ОПК-9	Способен принимать участие в реализации профессиональных коммуникаций с заинтересованными участниками проектной деятельности и в рамках проектных групп	**ИОПК-9.1.** Знать инструменты и методы коммуникаций в проектах, каналы коммуникаций в проектах, модели коммуникаций в проектах **ИОПК-9.2.** Уметь использовать технологии коммуникации в профессиональной деятельности

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. 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.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Тест по теме
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. Знать основы делового общения на государственном (русском) и иностранном языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами	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: 4 | 5 | 1 | 3 | 6 | 2 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:

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Тест по теме
			4 | 5 | 1 | 2 | 3
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. Знать основы делового общения на государственном (русском) и иностранном языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами	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: 2 | 5 | 1 | 4 | 3 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

<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) 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>
<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. Знать основы делового общения на государственном (русском) и иностранном языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами</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></td></tr>
</table>

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Тест по теме
			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: 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	ИУК-4.1. Знать основы делового общения на государственном (русском) и иностранном языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами	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.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Тест по теме
	Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		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.* 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.

<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 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. Знать основы делового общения на государственном (русском) и иностранном языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами</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>
<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</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>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>
<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. Знать основы делового общения на государственном (русском) и иностранном языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами</td><td>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</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>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
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>ОПК-9 Способен принимать участие в реализации профессиональных коммуникаций</td><td>ИОПК-9.1. Знать инструменты и методы коммуникаций в проектах, каналы коммуникаций в проектах, модели коммуникаций в проектах</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></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>с заинтересованными участниками проектной деятельности и в рамках проектных групп</td><td></td><td>
<table>
<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.

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>
</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>ОПК-9 Способен принимать участие в реализации профессиональных коммуникаций с заинтересованными участниками проектной деятельности и в рамках проектных групп</td><td>ИОПК-9.1. Знать инструменты и методы коммуникаций в проектах, каналы коммуникаций в проектах, модели коммуникаций в проектах</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:
<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>
</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>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>ОПК-9 Способен принимать участие в реализации профессиональных коммуникаций с заинтересованными участниками проектной деятельности и в рамках проектных групп</td><td>ИОПК-9.1. Знать инструменты и методы коммуникаций в проектах, каналы коммуникаций в проектах, модели коммуникаций в проектах</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>
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,</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>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>
<tr><td>Тема 4. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Критика и комплименты</td><td>ОПК-9 Способен принимать участие в реализации профессиональных коммуникаций с заинтересованными участниками</td><td>ИОПК-9.1. Знать инструменты и методы коммуникаций в проектах, каналы коммуникаций в проектах, модели коммуникаций в проектах</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,</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>проектной деятельности и в рамках проектных групп</td><td></td><td>
<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>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>
<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>
</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 5. Русский речевой этикет</td><td>ОПК-9 Способен принимать участие в реализации профессиональных коммуникаций с заинтересованными участниками проектной деятельности и в рамках проектных групп</td><td>ИОПК-9.1. Знать инструменты и методы коммуникаций в проектах, каналы коммуникаций в проектах, модели коммуникаций в проектах</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 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:
</td></tr>
</table>

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Тест по теме
			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	ОПК-9 Способен принимать участие в реализации профессиональных коммуникаций с заинтересованными участниками проектной деятельности и в рамках проектных групп	ИОПК-9.1. Знать инструменты и методы коммуникаций в проектах, каналы коммуникаций в проектах, модели коммуникаций в проектах	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 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.

<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>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

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
Тема 1. Общение. Формы и виды общения	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.2. Уметь выбирать стиль делового общения в академическом и профессиональном сообществах, осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном (ых) языке (ах)	*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 такие высказывания не имеют никакой ценности и никому не интересны.
Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.2. Уметь выбирать стиль делового общения в академическом и профессиональном сообществах, осуществлять деловую коммуникацию 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

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
			решении проблемы. Подчёркивать факты, а не эмоции. Использовать позитивные формулировки.
Тема 3. Слушание в деловой коммуникации. Неискренность и обман в коммуникации. Барьеры в общении.	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.2. Уметь выбирать стиль делового общения в академическом и профессиональном сообществах, 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. *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	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.2. Уметь выбирать стиль делового общения в академическом и профессиональном сообществах, осуществлять деловую коммуникацию 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 5. Русский речевой этикет	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.2. Уметь выбирать стиль делового общения в академическом и профессиональном сообществах, осуществлять деловую коммуникацию 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.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
			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	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.2. Уметь выбирать стиль делового общения в академическом и профессиональном сообществах, осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном (ых) языке (ах)	*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 нужно двигаться дальше. *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

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
			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 1. Общение. Формы и виды общения	ОПК-9 Способен принимать участие в реализации профессиональных коммуникаций с заинтересованными участниками проектной деятельности и в рамках проектных групп	ИОПК-9.2. Уметь использовать технологии коммуникации в профессиональной деятельности	*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. *Прочитайте текст и запишите развернутый ответ*.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
			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 коммуникации	ОПК-9 Способен принимать участие в реализации профессиональных коммуникаций с заинтересованными участниками проектной деятельности и в рамках проектных групп	ИОПК-9.2. Уметь использовать технологии коммуникации в профессиональной деятельности	*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 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.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
			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 3. Слушание в деловой коммуникации. Неискренность и обман в коммуникации. Барьеры в общении.	ОПК-9 Способен принимать участие в реализации профессиональных коммуникаций с заинтересованными участниками проектной деятельности и в рамках проектных групп	ИОПК-9.2. Уметь использовать технологии коммуникации в профессиональной деятельности	*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. *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

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
			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 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	ОПК-9 Способен принимать участие в реализации профессиональных коммуникаций с заинтересованными участниками проектной деятельности и в рамках проектных групп	ИОПК-9.2. Уметь использовать технологии коммуникации в профессиональной деятельности	*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 5. Русский речевой этикет	ОПК-9 Способен принимать участие в реализации	ИОПК-9.2. Уметь использовать технологии коммуникации в профессиональной	*Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* Предложите вариант конструктивной критики. *Выражение сомнения в целесообразности.* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ:

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
	профессиональных коммуникаций с заинтересованными участниками проектной деятельности и в рамках проектных групп	деятельности	- 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	ОПК-9 Способен принимать участие в реализации профессиональных коммуникаций с заинтересованными участниками проектной деятельности и в рамках проектных групп	ИОПК-9.2. Уметь использовать технологии коммуникации в профессиональной деятельности	*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, 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.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
			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. Выполнение контрольных работ позволяет определить результат освоения компетенций по дисциплине в рамках рассматриваемой темы, оцениваемый с помощью соответствующих индикаторов достижения компетенций.

<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-4.2. Уметь выбирать стиль делового общения в академическом и профессиональном сообществах, осуществлять деловую коммуникацию 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</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>было намечено</td><td></td></tr>
<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>
</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>Партнеру, который неожиданно для вас открыл вам на что-то глаза</td><td></td></tr>
<tr><td>Партнеру, который неожиданно для 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>

<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>Межличностный конфликт</td></tr>
<tr><td>Тема 5. Русский речевой этикет</td><td>ОПК-9 Способен принимать участие в реализации профессиональных коммуникаций с заинтересованными участниками проектной деятельности и в рамках проектных групп</td><td>ИОПК-9.2. Уметь использовать технологии коммуникации в профессиональной деятельности</td><td>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».
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ
<table><tr><th>Пример некорректного поведения собеседника</th><th>Ваши контрдействия</th></tr><tr><td>Оппонент ссылается на мнения ученых, цитирует их. Особенно опасно, если он намеренно цитирует неправильно и просит поправить его.</td><td>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</td></tr><tr><td>Оппонент изводит Вас репликами вроде: «С чего это вы взяли?», «Вы повторяетесь».</td><td>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?»</td></tr></table>Задание 2. Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты в сфере</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>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.
<table>
<tr><td>Тактика манипуляции</td><td>Защитные установки (свои формулировки)</td></tr>
<tr><td>Обман</td><td></td></tr>
<tr><td>Обвинение</td><td></td></tr>
<tr><td>Жалобы</td><td></td></tr>
<tr><td>Шантаж</td><td></td></tr>
</table>
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ
<table>
<tr><td>Тактика манипуляции</td><td>Защитные установки (свои формулировки)</td></tr>
<tr><td>Обман</td><td>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.</td></tr>
<tr><td>Обвинение</td><td>Взять паузу. Остановиться и выбрать эмоцию интереса и спокойствия. Говорить спокойным тоном голоса. Не принимать позицию жертвы. Задавать вопросы. Смягчать ситуацию.</td></tr>
<tr><td>Жалобы</td><td>Задавать уточняющие вопросы. Активно слушать. Задавать конкретные вопросы о решении проблемы. Подчёркивать факты, а не эмоции. Использовать позитивные формулировки.</td></tr>
<tr><td>Шантаж</td><td>Дать шантажисту разрешение на действия. Переформулировать</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></td><td>восприятие. Отнести факт шантажа как к задаче, а не к катастрофе. Принять реальность. Освободиться от привязанностей. Обратиться за помощью.</td></tr>
</table>
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:
1. Какова будет Ваша реакция на предложенные ситуации?
Воспользуйтесь следующей таблицей:
<table>
<tr><td>Пример некорректного поведения собеседника</td><td>Ваши контрдействия</td></tr>
<tr><td>Вместо выдвижения конкретных возражений, оппонент ссылается на Ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев, а то и лет назад.</td><td></td></tr>
<tr><td>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.</td><td></td></tr>
</table>
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ
<table>
<tr><td>Пример некорректного поведения собеседника</td><td>Ваши контрдействия</td></tr>
<tr><td>Вместо выдвижения конкретных возражений, оппонент ссылается на Ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев, а то и лет назад.</td><td>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</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></td><td>доказательства того, насколько всё изменилось в плане улучшения и устранения предыдущих проблем и недочётов, с учётом последних инноваций и достижений прогресса</td></tr>
<tr><td>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.</td><td>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</td></tr>
</table>
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.
<table>
<tr><th>Тактика манипуляции</th><th>Защитные установки (свои формулировки)</th></tr>
<tr><td>Обещания и манипуляция ожиданиями</td><td></td></tr>
<tr><td>Изоляция</td><td></td></tr>
<tr><td>Манипуляция эмоциями</td><td></td></tr>
<tr><td>Искажение информации</td><td></td></tr>
</table>
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ
<table>
<tr><th>Тактика манипуляции</th><th>Защитные установки (свои формулировки)</th></tr>
<tr><td>Обещания и манипуляция ожиданиями</td><td>Доверять фактам, а не мнениям людей со стороны. Сменить мягкий подход на жёсткий. Выяснить компетентность исполнителя до заключения</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы	
				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. Непредсказуемость поведения. Задержка автоматических реакций. Расстановка точек над i.

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 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 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. Знать основы делового общения на государственном (русском) и иностранном языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами

ИУК-4.2. Уметь выбирать стиль делового общения в академическом и профессиональном сообществах, осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном (ых) языке</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 фокусируется на решении проблемы.</td>
</tr>
</table>

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовое задание для самостоятельной работы
		(ах)	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.
Тема 6. Виды деловых коммуникаций	ОПК-9 Способен принимать участие в реализации профессиональных коммуникаций с заинтересованными участниками проектной деятельности и	ИОПК-9.1. Знать инструменты и методы коммуникаций в проектах, каналы коммуникаций в проектах, модели коммуникаций в проектах ИОПК-9.2. Уметь использовать технологии коммуникации в профессиональной деятельности	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

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовое задание для самостоятельной работы
	в рамках проектных групп		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

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

Критерии оценивания самостоятельной работы:

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

4.5. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ КУРСОВЫХ РАБОТ

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

Примерные индивидуальные задания (темы) для курсовых работ:

КУРСОВАЯ РАБОТА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ» НЕ ПРЕДУСМОТРЕНА УЧЕБНЫМ ПЛАНОМ.

Критерии оценивания курсовой работы:

Оценка	Критерии оценивания
отлично	Содержание курсовой работы полностью соответствует заданию, содержащемуся в методических указаниях, и плану. Представлены результаты структурированного и логически последовательного обзора литературных и иных источников по теме исследования. Структура курсовой работы логически и методически выдержана. Верно определены исходные данные для расчетов. Все аналитические расчеты выполнены верно, корректно применены методы экономического анализа, не нарушена методика анализа предмета исследования. Все выводы и предложения убедительно аргументированы. При защите курсовой работы обучающийся правильно и уверенно отвечает на вопросы преподавателя, демонстрирует глубокое знание теоретического материала, способен аргументировать собственные утверждения и выводы
хорошо	Содержание курсовой работы полностью соответствует заданию, содержащемуся в методических указаниях, и плану. Представлены результаты структурированного и логически последовательного обзора литературных и иных источников по теме исследования. Структура курсовой работы логически и методически выдержана. Верно определены исходные данные для расчетов. В расчетах допускаются незначительные (не искажающие общего итога оценки) погрешности/ошибки. Большинство выводов и предложений аргументировано, корректно применены методы экономического анализа, не нарушена методика анализа предмета исследования. Оформление

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

5. МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета с оценкой.

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.

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:

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

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>Уровень освоения компетенции</th></tr>
<tr><th>Вариант 1</th><th>Вариант 2</th><th></th></tr>
<tr><td rowspan="2">1</td><td rowspan="2">Тема 1. Общение. Формы и виды общения</td><td rowspan="2">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. Знать основы делового общения на государственном (русском) и иностранном языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами</td><td>2. Задания закрытого типа на установление последовательности</td><td>1. 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></td><td>1. 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><td>Повышенный (3-5 минут)</td></tr>
<tr><td>ИУК-4.2. Уметь выбирать стиль делового общения в академическом и профессиональном сообществах, осуществлять деловую коммуникацию в устной и</td><td>5. Задания открытого типа с развернутым ответом</td><td>2. 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.</td><td>2. 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.</td><td>Высокий (5-10 минут)</td></tr>
</table>

			письменной формах на государственном и иностранном (ых) языке (ах)				
				5. Задания открытого типа с развернутым ответом	*3. 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.	*3. 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)**
2	Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранн	ИУК-4.1. Знать основы делового общения на государственном (русском) и иностранном языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами	2. Задания закрытого типа на установление последовательности	*4. 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	*4. 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	**Повышенный (3-5 минут)**
			ИУК-4.2. Уметь	5. Задания	*5. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ*.	*5. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый ответ*.	**Высокий (5-10 минут)**

		ом(ых) языке(ах)	выбирать стиль делового общения в академическом и профессиональном сообществах, осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном (ых) языке (ах)	открытого типа с развернутым ответом	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!».	
				5. Задания открытого типа с развернутым ответом	*6. 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.	*6. 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)**
3	Тема 3. Слушание в деловой коммуникации.	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуник	ИУК-4.1. Знать основы делового общения на государстве	5. Задания открытого типа с развернутым	*7. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ*. Семантический барьер – это … КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Информационный барьер, обусловленный несовпадением толкований одних и тех же	*7. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* Деловая коммуникация это … КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Процесс взаимодействия деловых партнёров, направленный на организацию и оптимизацию	**Высокий (5-10 минут)**

	Неискренность и обман в коммуникации. Барьеры в общении.	ацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	нном (русском) и иностранном языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами	ответом	слов, терминов и символов разными людьми.	того или иного вида предметной деятельности (производственной, научной, педагогической и др.).	
			ИУК-4.2. Уметь выбирать стиль делового общения в академическом и профессиональном сообществах, осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном (ых) языке (ах)	5. Задания открытого типа с развернутым ответом	*8. 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.	*8. 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)**
				5. Задания открытого типа с разверну	*9. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* Вы ведете переговоры, и Ваш партнер утверждает нечто, безусловно ошибочное, с Вашей точки зрения, и неприемлемое для	*9. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.* Вы установили контакт с японской фирмой, с которой хотите заключить договор. Вас приглашают в Японию, встречают как самого	**Высокий (5-10 минут)**

				тым ответом	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.	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. 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.	
4	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	ИУК-4.1. Знать основы делового общения на государственном (русском) и иностранном языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами	4. Задания комбинированного типа, предполагающие выбор нескольких ответов из предложенных	*10. 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.	*10. 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)**
			ИУК-4.2.	5.	*11. Познакомьтесь с предложенной*	*11. Познакомьтесь с предложенной ситуацией*	**Высокий (5-10**

		иностранном(ых) языке(ах)	Уметь выбирать стиль делового общения в академическом и профессиональном сообществах, осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном (ых) языке (ах)	Задания открытого типа с развернутым ответом	*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.	*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.	**минут)**
				5. Задания открытого типа с развернутым ответом	*12. 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!».	*12. 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)**
5	Тема 5. Русский речевой этикет	УК-4 Способен осуществлять деловую	ИУК-4.1. Знать основы делового общения на	1. Задания закрытого типа на	*13. Установите соответствие между термином и его определением* **Термин** / **Определение** А. Альтруизм — 1. Устный контакт между людьми,	*13. Установите соответствие между термином и его определением* **Термин** / **Определение** А. Аргумент — 1. Моральное качество, характеризующее	**Базовый (1-3 минуты)**

		коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	государственном (русском) и иностранном языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами	установление соответствия				связанными отношениями дела, специально организованный предметный разговор, направленный на решение деловых задач					поведение человека, для которого уважение к людям стало повседневной нормой поведения
					Б.	Благо	2.	Такая форма вежливости, которая проявляется с особой мягкостью, тонкостью, чуткостью в отношении людей	Б.	Вежливость	2.	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
					В.	Деликатность	3.	Синоним добра, все то, что имеет для человека и общества положительное значение	В.	Деловая коммуникация	3.	Процесс взаимодействия деловых партнеров специфический обмен информацией интеллектуального и эмоционального содержания, значимой для участников общения для достижения целей совместной деятельности
					Г.	Деловая беседа	4.	Этический принцип, заключающийся в бескорыстной заботе о «благе ближнего»; противопоставляется эгоизму	Г.	Моральные нормы	4.	Суждение (или совокупность взаимосвязанных суждений), посредством которого обосновывается
					Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:								
					А	**Б**	**В**	**Г**					
					4	3	2	1					

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>
<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>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><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>ИУК-4.2. Уметь выбирать стиль делового общения в академическом и профессиональном сообществах, осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном (ых) языке (ах)</td><td>5. Задания открытого типа с развернутым ответом</td><td>14. 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?».</td><td>14. 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!».</td><td>Высокий (5-10 минут)</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>ИУК-4.3. Владеть различными стилями делового общения и коммуникации в зависимост</td><td>5. Задания открытого типа с развернутым ответом</td><td>15. 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</td><td>15. 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</td><td>Высокий (5-10 минут)</td></tr>
</table>

			и от специфики профессиональной или академической среды; навыками перевода профессиональных и научных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно		жёсткий. Выяснить компетентность исполнителя до заключения договора. не подкреплённые фактами. Задавать каверзные вопросы. Спрашивать о личной выгоде человека, дающего обещания.	границы.	
6	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. Знать основы делового общения на государственном (русском) и иностранном языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами	4. Задания комбинированного типа, предполагающие выбор нескольких ответов из предложенных	*16. 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,	*16. 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.	**Повышенный (3-5 минут)**

					определение возможных вариантов решения.		
			ИУК-4.2. Уметь выбирать стиль делового общения в академическом и профессиональном сообществах, осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном (ых) языке (ах)	5. Задания открытого типа с развернутым ответом	*17. 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].	*17. 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 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]	**Высокий (5-10 минут)**
				3.	*18. Прочитайте текст, выберите*	*18. Прочитайте текст, выберите правильный*	**Базовый (1-3**

				Задания комбинированного типа, предполагающие выбор одного правильного ответа из предложенных	*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.	*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 нужно двигаться дальше.	**минуты)**
7	Тема 1. Общение. Формы и виды общения	ОПК-9 Способен к осуществлению внутриорг	ИОПК-9.1. Знать инструменты и методы коммуникаций в	5. Задания открытого типа с развернутым	*19. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ*. Интерактивность коммуникации в Интернете означает возможность: КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Интерактивность коммуникации в Интернете	*19. 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	**Высокий (5-10 минут)**

		анизационных и межведомственных коммуникаций	проектах, каналы коммуникаций в проектах, модели коммуникаций в проектах	ответом	означает возможность многовекторного коммуникационного взаимодействия, которое позволяет эффективно и оперативно обмениваться различными данными, выражать своё мнение, принимать участие в дистрибуции контента.	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)	
			ИОПК-9.2. Уметь использовать технологии коммуникации в профессиональной деятельности	3. Задания комбинированного типа, предполагающие выбор одного правильного ответа из предложенных	*20. 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.	*20. 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 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.	**Базовый (1-3 минуты)**
				5. Задания	*21. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ*.	*21. Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.*	**Высокий (5-10 минут)**

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>открытого типа с развернутым ответом</td>
<td>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.</td>
<td>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 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>8</td>
<td>Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации</td>
<td>ОПК-9 Способен к осуществлению внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций</td>
<td>ИОПК-9.1. Знать инструменты и методы коммуникаций в проектах, каналы коммуникаций в проектах, модели коммуникаций в проектах</td>
<td>1. Задания закрытого типа на установление соответствия</td>
<td>22. 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</td><td>2.</td><td>Ведутся в</td></tr></table></td>
<td>22. 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</td><td>3.</td><td>Способ передачи</td></tr></table></td>
<td>Повышенный (3-5 минут)</td>
</tr>
</table>

						доверия		диалоговом режиме, когда руководитель задает вопросы каждому участнику и получает ответы на них		общения вербальные		информации посредством речи	
					В.	Вербальная коммуникация	3.	Исследует жестовые движения отдельных частей тела	Г.	Речь	4.	Философская дисциплина, изучающая мораль и нравственность: их принципы, развитие, нормы и роль в обществе	
					Г.	Жестика	4.	Подразумевает процесс рассмотрения нового партнера по коммуникации с позиции доверять ему или нет	Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:				
					Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:				**А**	**Б**	**В**	**Г**	
					А	**Б**	**В**	**Г**	4	1	3	2	
					2	4	1	3					
			ИОПК-9.2. Уметь использовать технологии коммуникации в профессиональной деятельности	5. Задания открытого типа с развернутым ответом	*23. 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		*23. 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.	**Высокий (5-10 минут)**

					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.	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 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.	
				5. Задания открытого типа с развернутым ответом	*24. 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	*24. 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,	**Высокий (5-10 минут)**

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>формальные обращения, чтобы подчеркнуть границы делового взаимодействия, основанного на профессиональной этике.</td><td>«Я предпочитаю обращение на «Вы» в рамках деловой переписки». Можно также использовать такие фразы, как «Позвольте обратиться к Вам», чтобы сохранить официальный тон.</td><td></td></tr>
<tr><td>9</td><td>Тема 3. Слушание в деловой коммуникации. Неискренность и обман в коммуникации. Барьеры в общении</td><td>ОПК-9 Способен к осуществлению внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций</td><td>ИОПК-9.1. Знать инструменты и методы коммуникаций в проектах, каналы коммуникаций в проектах, модели коммуникаций в проектах</td><td>5. Задания закрытого типа на установление соответствия</td><td>25. 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</td><td>4.</td><td>Процесс активной расшифровки</td></tr></table></td><td>25. 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</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>долг</td><td></td><td>смысла сообщения в ходе беседы</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>
</td>
<td>
<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>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>
</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td><td></td><td></td>
<td>ИОПК-9.2. Уметь использовать технологии коммуникации в профессиональной деятельности</td>
<td>3. Задания комбинированного типа, предполагающие выбор одного правильного ответа из предложенных</td>
<td>26. 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</td>
<td>26. 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. Неформальный лидер может стать ценным союзником, и важно не отталкивать его, а попытаться вовлечь в работу над общими</td>
<td>Повышенный (3-5 минут)</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>причины и найдя виновных без ущерба для текущих результатов.</td><td>целями.</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td>5. Задания открытого типа с развернутым ответом</td><td>27. 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 попробовать ещё раз обсудить каждый пункт контракта, делая перерывы и возвращаясь к нему снова и снова.</td><td>27. 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. Предложить компромиссные решения.</td><td>Высокий (5-10 минут)</td></tr>
<tr><td>10</td><td>Тема 4. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Критика и</td><td>ОПК-9 Способен к осуществлению внутриорганизационных и межведом</td><td>ИОПК-9.1. Знать инструменты и методы коммуникаций в проектах, каналы коммуникац</td><td>1. Задания закрытого типа на установление соответствия</td><td>28. 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</td></tr></table></td><td>28. 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</td></tr></table></td><td>Базовый (1-3 минуты)</td></tr>
</table>

	комплименты	ственных коммуникаций	ий в проектах, модели коммуникаций в проектах					поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон					в условиях их противоборства
					Б.	Сотрудничество	2.	Понятие, означающее чувство и понимание человеком своего долга и обязанностей перед другими людьми, группами, обществом	Б.	Конкуренция	2.	Умышленное искажение действительного положения вещей
					В.	Соперничество	3.	Форма общения между деловыми партнерами, направленная на совместное решение проблем, затрагивающих их интересы	В.	Культура делового общения	3.	Установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов
					Г.	Ответственность	4.	Стратегия поведения оппонента в конфликте, состоящая в ориентации на свои интересы, навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения в открытой	Г.	Ложь	4.	То, что отвечает потребностям, интересам и надеждам людей, что приносит им благо

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	**Б**	**В**	**Г**
4	1	3	2

					<table><tr><td></td><td></td><td></td><td>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>		
			ИОПК-9.2. Уметь использовать технологии коммуникации в профессиональной деятельности	5. Задания открытого типа с развернутым ответом	*29. 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.	*29. 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 возможности на позитиве.	**Высокий (5-10 минут)**
				5. Задания открытого типа с развернутым ответом	*30. 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.	*30. 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)**
11	Тема 5. Русский речевой	ОПК-9 Способен к	ИОПК-9.1. Знать инструмент	3. Задания комбини	*31.Прочитайте текст, выберите правильный ответ*. Использование терминов и	*31. Прочитайте текст, выберите правильный ответ*. Чем характеризуется язык деловой переписки:	**Базовый (1-3 минуты)**

	этикет	осуществлению внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций	ы и методы коммуникаций в проектах, каналы коммуникаций в проектах, модели коммуникаций в проектах	рованного типа, предполагающие выбор одного правильного ответа из предложенных	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	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.	
			ИОПК-9.2. Уметь использовать технологии коммуникации в профессиональной деятельности	5. Задания открытого типа с развернутым ответом	*32. 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.	*32. 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	**Высокий (5-10 минут)**

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>привели) может быть следующей: «У нас уже была такая ситуация месяц назад, вспомни, как неприятно это закончилось».</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td>5. Задания открытого типа с развернутым ответом</td><td>33. Прочитайте текст и запишите развернутый.
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.</td><td>33. Прочитайте текст и запишите развернутый.
Как вы обратитесь к швейцару или официанту?
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ:
При обращении к швейцару или официанту можно использовать следующие варианты: «Извините, пожалуйста»; «Здравствуйте, можете помочь мне?».</td><td>Высокий (5-10 минут)</td></tr>
<tr><td>12</td><td>Тема 6. Виды деловых коммуникаций</td><td>ОПК-9 Способен к осуществлению внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций</td><td>ИОПК-9.1. Знать инструменты и методы коммуникаций в проектах, каналы коммуникаций в проектах, модели коммуникаций в проектах</td><td>1. Задания закрытого типа на установление соответствия</td><td>34. 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</td></tr></table></td><td>34. 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</td></tr></table></td><td>Повышенный (3-5 минут)</td></tr>
</table>

								ее направленность				решение проблем, затрагивающих интересы деловых партнеров	
					В.	Общение	3.	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	Г.	Переговоры	4.	Процесс направленного восприятия человеком слуховых стимулов и приписывания им значения	
					Г.	Мотивация	4.	Форма совместного обсуждения вопросов с целью принятия решений по ним					
					Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:				Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:				
					А	**Б**	**В**	**Г**	**А**	**Б**	**В**	**Г**	
					4	1	3	2	2	4	1	3	
			ИОПК-9.2. Уметь использоват	5. Задания открыто	*35. Прочитайте текст и запишите развернутый.* Двое сотрудников финансовой организации				*35. Прочитайте текст и запишите развернутый.* Двое сотрудников финансовой организации				**Высокий (5-10 минут)**

			ь технологии коммуникации в профессиональной деятельности	го типа с развернутым ответом	«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, 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.	«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. 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.	
				5. Задания открытого типа с разверну	*36. Прочитайте текст и запишите развернутый.* Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены,	*36. Прочитайте текст и запишите развернутый.* Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ:	**Высокий (5-10 минут)**

				тым ответом	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.	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.	

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