

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ РЫНКА»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе и
качеству образования

_____ И. А. Долгова

15 апреля 2026 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ

УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛОВЫМИ КОММУНИКАЦИЯМИ

Направление подготовки:	38.03.02 Менеджмент
Профиль подготовки:	Менеджмент организации и цифровой маркетинг
Квалификация:	бакалавр
Форма обучения:	очная, очно-заочная
Год начала подготовки:	2026

Самара
2026

1. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА, СООТНЕСЁННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции	Результаты обучения по дисциплинам (модулям) и практикам	Вид аттестации и оценочных средств
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.И-1. Понимает основные аспекты межличностного и группового взаимодействия	УК-3.И-1.3-1. Знает способы и нормы социального взаимодействия	Текущий контроль - устный опрос, доклады, тесты. Промежуточная аттестация: зачет - контрольное задание.
	УК-3.И-2. Осуществляет командное взаимодействие	УК-3.И-2.У-2. Умеет определять свою роль в команде, проектировать межличностные и групповые коммуникации	Текущий контроль - устный опрос, доклады, тесты. Промежуточная аттестация: зачет - контрольное задание.
ОПК-3. Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия	ОПК-3.И-3. Осуществляет оценку ожидаемых результатов и последствий организационно-управленческих решений с учетом их социальной значимости и реализации в условиях сложной и динамической среды.	ОПК-3.И-3.3-1. Знает основные понятия и нормы этики бизнеса, основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций	Текущий контроль - устный опрос, доклады, тесты. Промежуточная аттестация: зачет - контрольное задание.
		ОПК-3.И-3.У-3. Умеет оценивать социальную значимость результатов и последствий принимаемых организационно-управленческих решений	Текущий контроль - устный опрос, доклады, тесты. Промежуточная аттестация: зачет - контрольное задание.

2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

2.1. Вопросы для подготовки к семинарским/практическим занятиям

Раздел 1. Коммуникации в структуре человеческой цивилизации. УК-3.И-1.3-1.

1. Сущность и виды коммуникаций.
2. Структура процесса коммуникации.
3. Вербальные и невербальные коммуникации: основные понятия.
4. Характеристика основных участников общения.
5. Средства общения и функции общения.
6. Понятие «бесконфликтного общения».
7. Общение в профессиональной деятельности, в том числе в межкультурной среде.

Раздел 2. Деловое общение: содержание понятия, цели, средства. УК-3.И-1.3-1.

1. Понятие делового общения.
2. Деловое общение и деловые коммуникации: разница понятий.
3. Намерения собеседников в деловом общении.
4. Цели делового общения.
5. Условия организации делового общения.
6. Классификация форм деловой коммуникации.
7. Критерии определения формы деловой коммуникации.
8. Различные подходы к моделированию коммуникативного пространства.
9. Модели делового общения.
10. Этапы делового общения.
11. Личность собеседника в процессе делового общения.
12. Виды делового общения в межкультурной среде.

Раздел 3. Письменные формы деловой коммуникации. УК-3.И-2.У-2

1. Особенности официально-делового стиля.
2. Письменные формы делового общения.
3. Классификация делового письма.
4. Правила составления письма-запроса.
5. Правила составления письма – ответа.
6. Правила составления гарантийного письма.
7. Правила составления сопроводительного письма.
8. Правила составления информационного письма.
9. Правила составления письма-отказа.
10. Правила составления письма-предупреждения.
11. Правила составления благодарственного письма.
12. Правила составления благодарственного письма.
13. Правила составления комбинированного письма.
14. Внутренний распорядительные документы.
15. Правила составления личных документов: резюме.

Раздел 4. Публичное деловое общение. УК-3.И-2.У-2

1. Специфика деловой устной речи в организационной среде.
2. Понятие «публичное выступление».
3. Особенности выступлений в межкультурных коммуникациях.
4. Факторы, повышающие и снижающие эффективность выступления.
5. Основные этапы успешной публичной речи.
6. Правила подготовки презентации.
7. Содержательная подготовка переговоров.
8. Организационная подготовка переговоров.
9. Технология ведения переговоров, в том числе на уровне межкультурного взаимодействия.

10. Современные методы ведения деловых переговоров.
11. Формирование навыков убеждения.
12. Умение найти аргументы в пользу своей позиции.
13. Умение находить подход к людям.
14. Важность интонаций в процессе коммуникации.

Раздел 5. Разрешение конфликтных ситуаций в процессе делового общения. ОПК-3.И-3.3-1

1. Намерения собеседников в деловом общении.
2. Способы воздействия партнеров друг на друга.
3. Способы преодоления барьеров коммуникации.
4. Отработка навыков «активного слушания».
5. Невербальные средства коммуникации.
6. Соотношение сознательного и бессознательного в невербальной коммуникации.
7. Функции невербальных средств коммуникации.
8. Практическое освоение способов разрешения конфликтных ситуаций при проектировании коммуникаций на разных уровнях.
9. Конфликтные личности и способы общения с ними.
10. Конфликты на уровне межкультурного взаимодействия.

Раздел 6. Деловые совещания, собрания. ОПК-3.И-3.3-1

1. Коммуникативные процессы в организации.
2. Формы проведения деловых совещаний.
3. Официальные и неофициальные коммуникативные системы.
4. Использование внутренних коммуникативных систем: внутренняя сеть, Интранет и т.д. в практике организаций.
5. Юридические и моральные нормы регулирования служебных отношений.

Раздел 7. Имидж как часть коммуникативного процесса. ОПК-3.И-3.У-3.

1. Модели корпоративного имиджа.
2. Имидж руководителя.
3. Использование коммуникации и информации в процессе формирования корпоративного имиджа.
4. Деловая репутация. Коммуникативный климат организации.
5. Этическая сторона деятельности коммерческой структуры.

Раздел 8. Особенности этикета в международных переговорах. ОПК-3.И-3.У-3.

1. Национальные стили деловых отношений.
2. Особенности национальной этики деловых партнеров.
3. Национальные особенности в деловом общении: Германия, Италия, Франция.
4. Национальные особенности в деловом общении: Англия, США.
5. Национальные особенности в деловом общении: Китай, Япония.

Критерии оценки работы на практическом занятии

Критерии	Максимальное количество баллов за занятие
Устный опрос, коллоквиум	
Основные теоретические положения по вопросу раскрыты. Имеются элементы обоснования выводов. Имеются элементы систематизации информации, факты применения профессиональной терминологии. Очевидно использование источников рекомендованной литературы.	5 баллов

2.2. Темы докладов

1. Деловая коммуникация и власть.
2. Информационное обеспечение деятельности государственной власти (выборы как деловая коммуникация; маркетинговые аспекты в политике и т.п.).
3. Презентация в процессе коммуникации (новых идей, проектов): виды презентации, подготовка и проведение; критерии и условия успешной презентации.
4. Психологические аспекты делового общения.
5. Особенности этических норм при осуществлении делового общения (переговоров и т.п.).
6. Влияние протокольных мероприятий на процесс делового общения.
7. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
8. Письменная коммуникация, особенности осуществления деловой переписки.
9. Виды и особенности деловых приемов и деловой этикет.
10. Формальные и неформальные особенности коммуникации.
11. Влияние стиля руководства на коммуникативное взаимодействие.
12. Влияние конфликтов на коммуникативное взаимодействие.
13. Роль индивидуальных особенности человека в процессе коммуникации.
14. Ролевое поведение и его влияние на коммуникационный процесс.
15. Основные правила делового взаимодействия в системе международного бизнеса.

Шкала и критерии оценки доклада

Критерии	Показатели	Баллы
1. Степень раскрытия сущности проблемы	<ul style="list-style-type: none"> – соответствие теме доклада; – полнота и глубина раскрытия основных понятий; – умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; – умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы. 	70
2. Обоснованность выбора источников	<ul style="list-style-type: none"> – круг, полнота использования литературных источников по теме; – привлечение новейших работ (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.). 	15
3. Изложение	– литературный стиль.	15

Доклад оценивается по 100 балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

90 – 100 баллов – «отлично»;

70 – 89 баллов – «хорошо»;

50 – 69 баллов – «удовлетворительно»;

менее 50 баллов – «неудовлетворительно».

3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

3.1. Банк контрольных заданий

ВАРИАНТ 1**БЛОК 1 – ПРОВЕРКА ЗНАНИЙ (ОПК-3.И-3.3-1 ОПК-3.И-3.У-3.)**

1.1. ОПК-3.И-3.3-1 . Деловое общение основывается на знаниях:

- 1) социологии;
- 2) психологии;
- 3) менеджмента;
- 4) логики;
- 5) всех выше перечисленных дисциплин.

1.2. ОПК-3.И-3.3-1 . К вербальным средствам общения относятся:

- 1) устная речь;
- 2) письменная речь
- 3) устная и письменная речь;
- 4) интонации голоса;
- 5) грамотность.

1.3. ОПК-3.И-3.3-1. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

- 1) жесты;
- 2) позы;
- 3) мимика;
- 4) выражение лица;
- 5) все перечисленные.

1.4. ОПК-3.И-3.3-1. В процессе общения за восприятием сообщения партнером следует

- 1) оценка сообщения;
- 2) интерпретация сообщения;
- 3) обратная связь;
- 4) выделение и понимание смысловой части;
- 5) передача сообщения.

1.5. ОПК-3.И-3.3-1. Утверждение «Во всем, как хотите, чтобы с вами поступали люди, так поступайте и вы с ними» характеризует правило Д. Карнеги:

- 1) искренне интересуйтесь другими людьми;
- 2) будьте хорошим слушателем;
- 3) внушайте собеседнику сознание его значимости и делайте это искренне;
- 4) говорите о том, что интересует вашего собеседника;
- 5) поощряйте других говорить о себе.

1.6. ОПК-3.И-3.У-3.. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

- 1) слов;
- 2) мимики, жестов, позы;
- 3) тона голоса и его интонаций;
- 4) всего выше перечисленного в равной степени;

1.7. ОПК-3.И-3.У-3. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

- 1) необходимо контролировать свои движения и мимику;
- 2) стараться интерпретировать реакции партнера;
- 3) понимать язык невербальных компонентов общения;
- 4) внимательно наблюдать за собеседником;
- 5) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

1.8. ОПК-3.И-3.У-3. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

- 1) за “Т” – образным столом;
- 2) за круглым столом;
- 3) за квадратным столом;
- 4) за журнальным столиком;
- 5) этот психологический аспект не учитывается.

1.9. ОПК-3.И-3.У-3.. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

- 1) очки с затемненными стеклами;
- 2) располагающий взгляд;
- 3) доброжелательная улыбка;
- 4) строгий деловой костюм;
- 5) готовность вести записи.

1.10. ОПК-3.И-3.У-3. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?

- 1) жесты-иллюстраторы;
- 2) жесты-регуляторы;
- 3) жесты-адаптеры;
- 4) жесты-символы;
- 5) жесты - проявления аффекта.

БЛОК 2 – ПРОВЕРКА УМЕНИЙ (УК-3.И-2.У-2. ОПК-3.И-3.У-3)

2.1. УК-3.И-2.У-2. Установите соответствие между описанием и типов стратегий поведения в конфликте.

1. Уступка или приспособление;	а. Представляет собой поиск решений в конфликте, полностью удовлетворяющих интересам обеих сторон в ходе открытого обсуждения. Наблюдается содержательный и откровенный анализ разногласий в ходе выработки решений. Такое поведение ориентировано не на отстаивание своих интересов любой ценой, а на поиск совместного решения.
2. Уход или избегание;	б. Выражается в стремлении настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы, в занятии жесткой позиции непримиримости антагонизма в случае сопротивления.
3. Сотрудничество;	в. Выражается в стремлении сохранить или наладить благоприятные отношения, обеспечить интересы соперника путем сглаживания разногласий. При этом наблюдается готовность уступить, пренебрегая собственными интересами. Это выражается в уклонении от обсуждения спорных вопросов, в согласии с требованиями и претензиями.
4. Соперничество или противоборство.	г. Предполагает стремление не брать на себя ответственность за принятие решения, не видеть разногласий, отрицать конфликт, считать его безопасным. Наблюдается стремление выйти из ситуации не уступая и не настаивая на своем, воздерживаясь от споров, дискуссий и возражений противоборствующей стороне.
5. Компромисс	д. Представляет собой стремление урегулировать разногласия путем двухсторонних уступок. Выражается в поиске такого решения. Когда внешне никто не выигрывает, но и не проигрывает. В этом случае интересы

	обеих сторон полностью не раскрываются.
--	---

2.2. УК-3.И-2.У-2. Опишите по одному примеру коммуникативной ситуации, в которой возник:

- социальный барьер;
- психологический барьер;
- социально-культурный барьер;
- когнитивный барьер;
- речевой барьер;
- эмоциональный барьер;
- барьер отношений;
- барьер непонимания.

2.3 ОПК-3.И-3.У-3. Подготовьте мультимедийную презентацию на тему: «Культурные отличия выражений лица».

В готовой презентации необходимо найти способ ответить на следующие вопросы:

1. Как официальность обстановки влияет на выбор этикетных средств?
2. Какова природа культурного шока?
3. Перечислите этапы межкультурной адаптации.
4. Какие факторы, влияющие на процесс адаптации к новой культурной среде?
5. В чем заключаются культурные различия в оценке эмоции?
6. Каковы способы преодоления и минимизации культурного шока?

2.4. ОПК-3.И-3.У-3. Учитывая все особенности составления делового письма, составьте Письмо-напоминание о задолженности.

2.5. ОПК-3.И-3.У-3. Установите соответствие между словами-паронимами и их значениями.

1. Оборотистый;	а) неоткровенный;
2. Понятный;	б) способный;
3. Оборотный;	в) ясный;
4. Скрытый;	г) предприимчивый;
5. Понятливый.	д) тайный.

ВАРИАНТ 2

БЛОК 1 – ПРОВЕРКА ЗНАНИЙ (ОПК-3.И-3.3-1. ОПК-3.И-3.У-3..)

1.1. ОПК-3.И-3.3-1. Ключевая фаза общения – это

1. восприятие;
2. выбор канала передачи сообщения;
3. прогноз имеющейся у собеседника картины мира и стремление в максимальной степени приблизить к ней наше сообщение;
4. выбор слов и грамматики;
5. обратная связь.

1.2. ОПК-3.И-3.3-1. К законам управленческого общения Панасюк А.Ю. относит:

1. согласие (несогласие) подчиненного с позицией руководителя;
2. эмоциональное (положительное или отрицательное) отношение к руководителю;
3. должностная субординация;
4. сочетание формального и неформального общения;
5. сочетание устного и письменного способов обмена информацией.

1.3. ОПК-3.И-3.3-1. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

1. Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
2. Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
3. Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
4. Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

1.4. ОПК-3.И-3.3-1. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

1. Аудиальными образами
2. Зрительными образами
3. Тактильными образами

1.5. ОПК-3.И-3.3-1. Невербальные компоненты общения наиболее значимы

1. в первые минуты знакомства;
2. в процессе обмена информацией;
3. при аргументировании;
4. в процессе спора;
5. в завершении общения.

1.6. ОПК-3.И-3.У-3. В каких случаях употребляются жесты-иллюстраторы?

1. для пояснения сказанного словами;
2. для усиления тех или иных моментов сообщения;
3. для подчеркивания ключевых моментов беседы;
4. для акцентирования внимания;
5. во всех выше перечисленных случаях.

1.7 ОПК-3.И-3.У-3. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?

1. приветствие рукопожатие;
2. частые кивки головой – для ускорения беседы;
3. медленные кивки головой – выражают заинтересованность в беседе;
4. приподнятый вверх указательный палец – желание прервать беседу на данном месте или возразить;
5. американский символ «ОК», означающий «всё хорошо».

1.8. ОПК-3.И-3.У-3. Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники,...

1. очень символична и зависит от многих факторов;
2. не имеет значения;
3. зависит только от национальных особенностей;
4. зависит только от взаимоотношений собеседников;
5. определяется статусом собеседников.

1.9. ОПК-3.И-3.У-3. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

1. заискивающая;
2. адекватная ситуации;
3. дружелюбная;
4. ироничная;
5. насмешливая.

1.10. ОПК-3.И-3.У-3. Если человек во время разговора часто отводит глаза от своего собеседника, это может означать:

1. он собирается с мыслями;
2. он нервничает;
3. разговор его мало интересует;
4. просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
5. в зависимости от ситуации, возможен любой из приведенных вариантов.

БЛОК 2 – ПРОВЕРКА УМЕНИЙ (УК-3.И-2.У-2. ОПК-3.И-3.У-3)

2.1. УК-3.И-2.У-2 Установите соответствие между видами общения и целями общения.

1. Познавательное общение;	а) вызвать у деловых партнеров определенные чувства и сформировать ценностные ориентации и установки;
2. Убеждающее общение;	б) сформировать у партнера психоэмоциональный настрой, передать чувства, переживания, побудить к необходимому социальному действию.
3. Экспрессивное общение;	в) оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения.
4. Суггестивное общение.	г) информационный фонд партнера, передать необходимую для профессиональной деятельности информацию, прокомментировать новые сведения.

2.2. УК-3.И-2.У-2 Установите соответствие между частями устойчивого выражения.

1. Принимать;	а) уточнения;
2. Производить;	б) поручение;
3. Оказывать;	в) расчет;
4. Вносить;	г) участие;
5. Давать.	д) помощь.

2.3. ОПК-3.И-3.У-3 В форме таблицы перечислите этапы межкультурной адаптации, с которой сталкиваются представители иной культуры при ведении бизнеса, и отметьте в чем они проявляются?

2.4. ОПК-3.И-3.У-3 Заполните пропуски:

Благодарственные письма. В последнее время в деловой переписке стали широко применяться письма-благодарности. Это правила хорошего тона взаимоотношений между партнерами. В партнерских взаимоотношениях нужно уметь не только просить, но и поблагодарить за оказанные услуги, за совместное проведение каких-либо мероприятий, за направленные поздравления, за организацию приема и т. д. Письмо может быть оформлено на бланке письма или на бланке цветном (бланке) благодарственного письма. В текстах писем используется типовая форма изложения благодарности:

1. Выражаем благодарность...;
2. Благодарим...;
3. _____;
4. _____;
5. _____;
6. _____;
7. _____.

2.5. ОПК-3.И-3.У-3 Ответьте письменно на вопрос: «Как должен поступить руководитель, если он входит в комнату, где сидят подчиненные?»

ВАРИАНТ 3**БЛОК 1 – ПРОВЕРКА ЗНАНИЙ (ОПК-3.И-3.3-1 ОПК-3.И-3.У-3.)**

1.1. ОПК-3.И-3.3-1. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

1. увеличение дистанции слушающим собеседником;
2. очень широкая улыбка;
3. постоянное сокращение дистанции во время разговора;
4. заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
5. частый отвод взгляда в сторону.

1.2. ОПК-3.И-3.3-1. Вызывает больше всего недоразумений использование представителями различных культур жестов

1. символов;
2. адаптеров;
3. иллюстраторов;
4. регуляторов;
5. проявления аффекта.

1.3. ОПК-3.И-3.3-1. Такая личностная характеристика как общительность может быть:

1. врожденной;
2. приобретенной в процессе общения;
3. приобретенной в процессе сознательных тренировок;
4. все выше перечисленные варианты верны.

1.4. ОПК-3.И-3.3-1. Психологически мобильных людей отличает ...

1. полнота их погружения в процесс общения;
2. легкая концентрация внимания;
3. торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;
4. перебивать, пытаясь закончить фразу вместо него;
5. все перечисленное.

1.5. ОПК-3.И-3.3-1. Какой пункт не соответствует характеристике психологической ригидности?

1. жизненный оптимизм;
2. трудности в принятии самостоятельных решений;
3. торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;
4. склонны уточнять уже принятые решения;
5. стремление к активной деятельности.

1.6. ОПК-3.И-3.У-3. Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экставерсия:

1. по темпераменту холерики и сангвиники;
2. это зачастую флегматики и меланхолики;
3. это амбиверты;
4. они хорошо контролируют свои эмоции;
5. трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог;

1.7. ОПК-3.И-3.У-3. К ошибкам в процессе подготовки переговоров и бесед относится.

1. не готовиться к переговорам вообще;
2. полагаться на импровизацию;
3. поиск решения в процессе переговоров/беседы;
4. учет мельчайших деталей встречи;
5. все перечисленное.

1.8. ОПК-3.И-3.У-3. Подготовка к переговорам включает следующие этапы:

1. выявление области взаимных интересов;

2. установление рабочих отношений с партнером;
3. решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи);
4. формулировка вариантов решения и предложений по обсуждаемым вопросам;
5. все перечисленное.

1.9. ОПК-3.И-3.У-3. Насколько значимы в переговорном процессе существующие национальные различия?

1. Национальные особенности не имеют значения;
2. Степень значимости национальных особенностей различна в каждом конкретном случае;
3. Национальные особенности влияют на деловые отношения только при конфликте сторон;
4. Интенсивность делового общения в современном мире приводит к "размыванию" национальных границ, формированию единых норм и правил;
5. Имеют значение только различия западных и восточных культур.

1.10. ОПК-3.И-3.У-3. Особенно строго соблюдались и соблюдаются правила этикета –

1. в странах Северной Америки;
2. в странах Западной Европы;
3. в странах Дальнего и Ближнего Востока;
4. в России;
5. в странах Средней Азии;

БЛОК 2 – ПРОВЕРКА УМЕНИЙ (УК-3.И-2.У-2. ОПК-3.И-3.У-3)

2.1. УК-3.И-2.У-2. Установите соответствие между основными понятиями и их описанием.

1. Деловая беседа;	а) установление взаимосвязи, достижение соглашения или договоренности об участии сторон в деятельности, результаты которой будут использованы для обоюдной выгоды; при этом стороны имеют совпадающие или противоположные интересы.
2. Презентация;	б) общественное представление чего-либо нового, недавно появившегося, созданного, выгодного, эффективного.
3. Деловое совещание;	в) оказание определенного влияния на другого собеседника или на группу собеседников в целях изменения существующей деловой ситуации.
4. Переговоры.	г) элемент управленческой деятельности руководителя, обмен информацией и принятие коллективного решения по актуальной проблеме

2.2. УК-3.И-2.У-2. Установите соответствие между частями устойчивого выражения.

1. Выражать;	а) представление;
2. Составить;	б) вывод;
3. Делать;	в) усилия;
4. Анализировать;	г) мнение;
5. Предпринимать.	д) итоги.

2.3. ОПК-3.И-3.У-3. Опишите по одному примеру коммуникативной ситуации, в которой возник:

- социально-культурный барьер;
- когнитивный барьер;
- эмоциональный барьер.

2.4. ОПК-3.И-3.У-3. Пройдите тестирование и сделайте письменный вывод о том, какие особенности Вашей личности влияют на степень развития коммуникативных навыков.

Тест.

На положительный ответ вопроса ставьте знак «плюс», а на отрицательный ответ — «минус». После того, как вы закончили отвечать на все вопросы, сверьте совпадение по знакам ваших ответов со знаками таблицы дешифратора. Число совпадений с таблицей — это и будет числителем формулы подсчета коэффициента коммуникативности (общительности) — Кк. А в знаменателе формулы будет цифра 20 — это количество вопросов теста.

1. Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?
2. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненное кем-то из друзей?
3. Есть ли у вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
4. Верно ли, что вам приятней проводить время за книгами или за другими занятиями, чем с людьми?
5. Легко ли вам устанавливать контакты с людьми старше вас по возрасту?
6. Трудно ли вам включиться в новую для вас компанию?
7. Легко ли вам удастся установить контакты с незнакомыми людьми?
8. Трудно ли вам осваиваться в новом коллективе?
9. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и пообщаться с новым человеком?
10. Раздражают ли вас окружающие люди, и хочется ли вам побыть одному?
11. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?
12. Испытываете ли вы чувство затруднения, стеснения, если приходится проявлять инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
13. Любите ли вы участвовать в коллективных мероприятиях?
14. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых вам людей?
15. Полагаете ли вы, что вам не составляет труда внести оживление в малознакомой для вас обстановке?
16. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
17. Чувствуете ли вы себя непринужденно в незнакомом для вас коллективе?
18. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
19. Верно ли, что у вас много друзей?
20. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?

2.5. ОПК-3.И-3.У-3. Учитывая все особенности составления делового письма, составьте Письмо-отказ от участия в Международной выставке.

Шкала и критерии оценки текущего тестирования

Число правильных ответов	Оценка
90-100% правильных ответов	Оценка «отлично»
70-89% правильных ответов	Оценка «хорошо»
50-69% правильных ответов	Оценка «удовлетворительно»
Менее 50% правильных ответов	Оценка «неудовлетворительно»