

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Плешаков Владимир Александрович  
Должность: Врио ректора  
Дата подписания: 10.03.2026 09:58:16  
Уникальный программный ключ:  
cf3461e360a6506473208a5cc93ea97a503b0c72

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Алтайский государственный аграрный университет»

СОГЛАСОВАНО  
Заведующий кафедрой

М.Г. Хорунжин  
«11»июня 2025 г.

УТВЕРЖДЕНО  
Декан экономического факультета

В.Е. Левичев  
«29» августа 2025 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**  
по учебной дисциплине

«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

**38.03.04 Государственное и муниципальное управление**

Направленность (профиль)  
**Управление государственными и муниципальными организациями**  
Квалификация (степень)– бакалавр

Квалификация (степень)– бакалавр

Программа подготовки – бакалавриат

Форма обучения – очная, очно-заочная

Барнаул 2025

Фонд оценочных средств составлен на основе рабочей программы дисциплины «Деловые коммуникации».

Рассмотрена на заседании кафедры, протокол № 9 от 11.06.2025 г.

Зав. кафедрой управления

к.э.н., доцент



М.Г. Хорунжин

Одобрена на заседании методической комиссии экономического факультета, протокол №9 от 29.08.2025 г.

Председатель методической комиссии:  
старший преподаватель



Н.В. Бородина

Составитель:

к.э.н., доцент



Е.И. Жидких

## Содержание

1.	Соответствие этапов освоения компетенции, планируемыми результатами обучения и критерии их оценивания (заполняется по каждой компетенции)	4
2.	Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине (модулю)	6
3.	Виды оценочных средств	6
4.	Итоговый тест для оценки сформированности компетенций	19

# 1. СООТВЕТСТВИЕ КОМПЕТЕНЦИИ ПЛАНИРУЕМЫМ РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ И КРИТЕРИИ ИХ ОЦЕНИВАНИЯ

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Дескриптор	Критерии оценивания результатов обучения				Вид оценочного средства
		Отлично (высокий уровень)	Хорошо (средний уровень)	Удовлетворительно (пороговый уровень)	Не удовлетворительно (ниже порогового уровня)	
		Зачтено			Не зачтено	
<b>Содержание компетенции (код компетенции)</b>						
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)						
ИД-З <sub>УК-4</sub> Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых)	Умеет организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации	Системные знания организации переговорного процесса, в том числе с использованием современных средств коммуникации	В целом успешные, но несистематические знания организации переговорного процесса, в том числе с использованием современных средств коммуникации	Фрагментарные знания организации переговорного процесса, в том числе с использованием современных средств коммуникации	Не знает особенностей организации переговорного процесса, в том числе с использованием современных средств коммуникации	Деловая игра Доклад Устный опрос Групповое задание
	Умеет проектировать организационно-распорядительные и информационно-справочные документы	Системные знания по проектированию организационно-распорядительных и информационно-справочных документов	В целом успешные, но несистематические знания по проектированию организационно-распорядительных и информационно-справочных документов	Фрагментарные знания проектирования организационно-распорядительных и информационно-справочных документов	Не знает особенностей проектирования организационно-распорядительных и информационно-справочных документов	

	Владеет навыками составления деловых писем, основываясь на требованиях ГОСТа к оформлению документов	Системные знания навыков составления деловых писем, основываясь на требованиях ГОСТа к оформлению документов	В целом успешные, но несистематические знания навыков составления деловых писем, основываясь на требованиях ГОСТа к оформлению документов	Фрагментарные знания навыков составления деловых писем, основываясь на требованиях ГОСТа к оформлению документов	Не знает навыков составления деловых писем, основываясь на требованиях ГОСТа к оформлению документов	
--	--	--	---	--	--	--

**Содержание компетенции (код компетенции)**

ОПК-7 Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации

ИД-1 <sub>ОПК-7</sub> Выбирает и применяет адекватные форматы, каналы и стили коммуникации (устные, письменные, электронные) для эффективного взаимодействия с различными целевыми группами (коллеги, руководство, представители других ведомств, граждане, СМИ) в стандартных и конфликтных профессиональных ситуациях, достигая поставленных управленческих целей при соблюдении норм	Умеет создавать внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, используя каналы и стили коммуникаций (устные, письменные, электронные) для эффективного взаимодействия	Системные знания каналов и стилей коммуникаций (устные, письменные, электронные) для эффективного взаимодействия	В целом успешные, но несистематические знания каналов и стилей коммуникаций (устные, письменные, электронные) для эффективного взаимодействия	Фрагментарные знания каналов и стилей коммуникаций (устные, письменные, электронные) для эффективного взаимодействия	Не знает особенностей каналов и стилей коммуникаций (устные, письменные, электронные) для эффективного взаимодействия	Деловая игра Доклад Устный опрос Групповое задание Индивидуальное задание Экзамен
	Владеет навыками взаимодействия органов власти с гражданами, достигая поставленных управленческих целей при соблюдении норм служебной этики	Системные знания особенностей взаимодействия органов власти с гражданами, достигая поставленных управленческих целей при соблюдении норм служебной этики	В целом успешные, но несистематические знания особенностей взаимодействия органов власти с гражданами, достигая поставленных управленческих целей при соблюдении норм служебной этики	Фрагментарные знания особенностей взаимодействия органов власти с гражданами, достигая поставленных управленческих целей при соблюдении норм служебной этики	Не знает особенностей взаимодействия органов власти с гражданами, достигая поставленных управленческих целей при соблюдении норм служебной этики	

<p>служебной этики</p>	<p>Умеет проектировать взаимодействие органов власти с различными целевыми группами (коллеги, руководство, представители других ведомств, граждане, СМИ) в стандартных и конфликтных профессиональных ситуациях</p>	<p>Системные знания проектирования взаимодействия органов власти с различными целевыми группами (коллеги, руководство, представители других ведомств, граждане, СМИ) в стандартных и конфликтных профессиональных ситуациях</p>	<p>В целом успешные, но несистематические знания взаимодействия органов власти с различными целевыми группами (коллеги, руководство, представители других ведомств, граждане, СМИ) в стандартных и конфликтных профессиональных ситуациях</p>	<p>Фрагментарные знания взаимодействия органов власти с различными целевыми группами (коллеги, руководство, представители других ведомств, граждане, СМИ) в стандартных и конфликтных профессиональных ситуациях</p>	<p>Не знает особенностей взаимодействия органов власти с различными целевыми группами (коллеги, руководство, представители других ведомств, граждане, СМИ) в стандартных и конфликтных профессиональных ситуациях</p>
------------------------	---	---	---	--	---

## 2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

№ п/п	Наименование оценочного средства	Контролируемые разделы (темы)	Код компетенции
1	Деловая игра	Формы деловых коммуникаций	УК – 4 ОПК-7
2	Доклад	Культура деловых коммуникаций	УК – 4 ОПК-7
3	Устный опрос	Основы коммуникативной компетентности специалиста	УК – 4 ОПК-7
		Методы и формы теории коммуникации	УК – 4 ОПК-7
		Коммуникативная сторона делового взаимодействия	УК – 4 ОПК-7
		Культура деловых коммуникаций	УК – 4 ОПК-7
4	Групповое задание	Коммуникативная сторона делового взаимодействия	УК – 4 ОПК-7
		Деловые коммуникации посредством письменных документов	УК – 4 ОПК-7
		Конфликты в деловых и научных коммуникациях: способы их предупреждения и разрешения.	УК – 4 ОПК-7
5	Индивидуальное задание	Формы деловых коммуникаций	УК – 4 ОПК-7
		Деловые коммуникации посредством письменных документов	УК – 4 ОПК-7
		Конфликты в деловых и научных коммуникациях: способы их предупреждения и разрешения.	УК – 4 ОПК-7
		Основы коммуникативной компетентности специалиста	УК – 4 ОПК-7
6	Экзамен	Методы и формы теории коммуникации	УК – 4 ОПК-7
		Коммуникативная сторона делового взаимодействия	УК – 4 ОПК-7
		Формы деловых коммуникаций	УК – 4 ОПК-7
		Деловые коммуникации посредством письменных документов	УК – 4 ОПК-7
		Конфликты в деловых и научных коммуникациях: способы их предупреждения и разрешения.	УК – 4 ОПК-7
		Основы коммуникативной компетентности специалиста	УК – 4 ОПК-7
		Культура деловых коммуникаций	УК – 4 ОПК-7

### 3. Виды оценочных средств

#### 3.1. Оценочные средства для текущей аттестации

##### 3.1.1. Деловая игра по теме «Формы деловых коммуникаций»

Цели:

- диагностика управленческих навыков: постановка задач, выстраивание коммуникаций; осознание необходимости грамотного распределения обязанностей и постановки задач; проблематизация.

Реквизит: колода из 36 карт, листочки для записок, ручки на каждого участника. Ход ра-

боты:

Выбираются 9 добровольцев, между которыми распределяются роли (заранее написать на листочках, они вытягивают): Генеральный Директор, 2 Руководителя Отделов, 3 подчиненных Отдела №1 и 3 подчиненных Отдела №2. Участники рассаживаются в «трамвайчик». Каждому дается своя Инструкция, ГД – за дверью, отдельно от других – устно.

Остальные – являются наблюдателями.

Каждому Участнику раздаются по 4 карты (в случайном порядке). Общая инструкция:

«Вы Компания «Карты в масти». В Вашей Компании есть 2 отдела, Ген.Директор и Руководитель этих отделов.

У вас на руках карты. Пока никому их не показывайте! Сейчас у нас будет 15 минут, в течение которых нам надо будет выполнить задание. Каждый из вас получит свою роль. Помните, что разговаривать в этой игре нельзя! Все ваше общение будет совершаться через электронную почту (записки). При этом во время общения нельзя нарушать иерархию!

Общение происходит только в цепочке: Ген.Директор – Руководители – Сотрудники, и в обратную сторону»

Ген.Директор (задание дается устно, отдельно от других): «Ваша задача - собрать у себя 4 туза, также, чтобы у каждого сотрудника были карты одного достоинства. При этом открыто говорить о задании нельзя. Можно давать распоряжения в другом виде» (он может задать мне вопросы)

Остальным Участникам задание дается письменно

Руководитель Отдела 1: «Ваша задача – выполнять распоряжения Ген.Директора. Общаться можно только с Рук. Отдела 2, ГД и непосредственными подчиненными. Общение осуществляется через электронную почту»

Руководитель Отдела 2: «Ваша задача – выполнять распоряжения Ген.Директора. Общаться можно только с Рук. Отдела 1, ГД и непосредственными подчиненными. Общение осуществляется через электронную почту»

Сотрудник 1 (Отдел 1): «Ваша задача – выполнять распоряжение Руководителя. В один момент времени у вас на руках не может быть больше 4 карт. Вы можете общаться друг с другом только через электронную почту»

Сотрудник 2 (Отдел 1): «Ваша задача – выполнять распоряжение Руководителя. В один момент времени у вас на руках не может быть больше 4 карт. Вы можете общаться друг с другом только через электронную почту. Вы не можете общаться друг с другом»

Сотрудник 3 (Отдел 1): «Ваша задача – выполнять распоряжение Руководителя. В один момент времени у вас на руках не может быть больше 4 карт. Вы можете общаться друг с другом только через электронную почту. Вы не можете общаться друг с другом»

Сотрудник 1 (Отдел 2): «Ваша задача – выполнять распоряжение Руководителя. В один момент времени у вас на руках не может быть больше 4 карт. Вы можете общаться друг с другом только через электронную почту. Вы не можете общаться друг с другом»

Сотрудник 2 (Отдел 2): «Ваша задача – выполнять распоряжение Руководителя. В один момент времени у вас на руках не может быть больше 4 карт. Вы можете общаться друг с другом только через электронную почту. Вы не можете общаться друг с другом»

Сотрудник 3 (Отдел 2): «Ваша задача – выполнять распоряжение Руководителя. В один момент времени у вас на руках не может быть больше 4 карт. Вы можете общаться друг с другом только через электронную почту. Вы не можете общаться друг с другом»

Обсуждение игры:

Вопрос к «сотрудникам»:

- Как и что вы чувствовали, когда были подчиненными?

- Насколько это похоже на жизнь?

- Бывает, что реальный сотрудник тоже не понимает, что от него хотят?

- Как часто руководителю просто времени не хватает на все дела, тогда как подчиненные сидят без дела и "маются"?

Вывод: когда нет четких целей (инструкций) - результатов тоже нет. Вопрос к «руководителям»:

- Что вы чувствовали, что делали? Вопрос к ГД:
- Что вы чувствовали, что делали?

### **ОЦЕНИВАНИЕ УЧАСТИЯ СТУДЕНТОВ В ДЕЛОВОЙ ИГРЕ**

<b>Шкала оценивания</b>	<b>Критерии оценивания</b>
Отлично (высокий уровень)	выставляется, если задание выполнено на 85-100%
Хорошо (продвинутый уровень)	выставляется, если задание выполнено на 70-84%
Удовлетворительно (пороговый уровень)	выставляется студенту, если задание выполнено на 50-69%
Неудовлетворительно (ниже порогового уровня)	выставляется студенту, если задание выполнено менее чем на 50%

### **3.1.2. Доклады**

#### **Примерная тематика докладов на тему «Культура деловых коммуникаций»**

1. Этика и этикет.
2. Особенности этики общения в бизнес-среде.
3. Законы и правила этичности.
4. Этичность как качество личности.
5. Североамериканская деловая культура.
6. Европейская деловая культура.
7. Деловая культура арабских стран.
8. Российская деловая культура.
9. Деловая одежда.
10. Визитная карточка.
11. Вопросы протокольного старшинства.
12. Порядок встречи, приветствий и представлений.
13. Протоколно-организационные аспекты проведения переговоров и бесед.

### **ОЦЕНИВАНИЕ ДОКЛАДОВ СТУДЕНТОВ**

<b>Шкала оценивания</b>	<b>Критерии оценивания</b>
Отлично (высокий уровень)	выставляется, если тема раскрыта на 85-100%
Хорошо (продвинутый уровень)	выставляется, если тема раскрыта на 70-84%
Удовлетворительно (пороговый уровень)	выставляется студенту, если тема раскрыта на 50-69%
Неудовлетворительно (ниже порогового уровня)	выставляется студенту, если тема раскрыта менее чем на 50%

### **3.1.3. Устный опрос**

#### **Тема «Основы коммуникативной компетентности специалиста»**

1. Психологические методы убеждающего воздействия.
2. Построение аргументации.

3. Типы вопросов и способы их использования.
4. Барьеры коммуникации.
5. Пути преодоления коммуникационных барьеров.

#### **Тема «Методы и формы теории коммуникации»**

1. Сущность деловых коммуникаций.
2. Функции теории деловых коммуникаций.
3. Методы деловых коммуникаций. Приведите примеры.
4. Основные формы коммуникаций. Приведите примеры.

#### **Тема «Коммуникативная сторона делового взаимодействия»**

1. Общая характеристика коммуникативной стороны делового взаимодействия
2. Вербальная деловая коммуникация.
3. Невербальная деловая коммуникация.

#### **Тема «Культура деловых коммуникаций»**

1. Этикет.
2. Основы деловой этики.
3. Национальные особенности делового общения.
4. Атрибуты делового общения.

#### **ОЦЕНИВАНИЕ УСТНОГО ОТВЕТА:**

<b>Шкала оценивания</b>	<b>Критерии оценивания</b>
5 («отлично»)	полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; излагает материал последовательно и правильно.
4 («хорошо»)	полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; излагает материал последовательно и правильно, но допускает отдельные погрешности в ответе.
3 («удовлетворительно»)	излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.
2 («неудовлетворительно»)	обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

#### **3.1.4. Групповое задание**

#### **Тема «Коммуникативная сторона делового взаимодействия»**

1. Назовите причины неэффективных коммуникаций компании «Сан».
2. Назовите барьеры коммуникационного процесса в компании «Сан».
- 3.. Дайте рекомендации по улучшению коммуникационного процесса в компании «Сан».
4. Назовите основных участников, по вине которых возникли проблемы в коммуникациях.

### **Ситуация.**

Открыв филиалы в разных странах, компания «Сан» разделилась на несколько «удельных княжеств». Если раньше инициативы руководства быстро доставлялись в подразделения, то теперь информация приходит через несколько дней и с искажениями.

Заметный рывок в своем развитии новосибирская компания «Сан», поставляющая широкоформатные принтеры и расходные материалы для рекламного рынка, сделала еще в 2004 году. Тогда компания открыла сеть филиалов по всей России: в Москве, Екатеринбурге, Самаре, Иркутске, Санкт-Петербурге, Ростове-на-Дону и Казани. Год спустя «Сан» начала прокладывать пути на Восток – открыла два офиса в Китае. Из города Шэньчжэнь оборудование поставляется в ЮАР и на Ближний Восток, из Урумчи техника отправляется в страны СНГ: Азербайджан и Казахстан.

«Недавно список наших достижений пополнился запуском первого в России производства сольвентных чернил (специальные чернила для рекламных баннеров, устойчивы к выцветанию) и открытием крупнейшего в России сервисного центра по обслуживанию печатной техники, – рассказывает генеральный директор «Сан» Наталья Стасюк. – Это сделало нашу компанию лидером рынка».

Но одновременно со статусом крупного игрока компания получила и новую «болезнь» – внутреннюю разобщенность. Заметнее всего она проявилась на уровне филиалов. Из-за неоперативного обмена информацией между ними произошло несколько недоразумений. Но похожие симптомы, как оказалось, проявляются и не на столь глобальном уровне: порой даже отделы внутри одной бизнес-единицы не особенно интересуются тем, что происходит на другом участке.

Несколько месяцев назад «Сан» сообщила своим партнерам о поступлении в продажу новой модели принтера для широкоформатной печати. Предложение вызвало огромный интерес. Коммерческий отдел принял множество заявок, а затем выяснилось, что выполнить все заказы не получится. «Такая сложная техника – это всегда штучное производство, – поясняет Наталья Стасюк. – Отдел поставок не успел вовремя распространить информацию о том, каковы реальные возможности производителя. В результате мы «продали» больше, чем было на складе у партнера».

Еще один казус произошел в июле, когда менеджеры «Сан» собрались на крупнейшую выставку печатного оборудования в Китае. Чтобы понять, какие виды техники стоит включить в ассортимент, руководство компании пригласило в поездку около 80 партнеров из России, СНГ, Польши, ЮАР. Двое партнеров не успели присоединиться к общей группе и полетели в Китай самостоятельно, но оказались не в Шанхае, а в Шэньяне. Как выяснилось, они положились на неточную информацию коммерческой службы. Распространителей «ложных слухов» оштрафовали, но руководство задумалось, почему происходят такие сбои при передаче информации и чем в итоге может обернуться подобная неосведомленность сотрудников.

Запущенной «болезнь» пока назвать нельзя: вопиющих нестыковок больше не случалось. Однако в компании обеспокоены тем, что плохая координация отделов замедляет работу. Например, когда чернила собственного производства появились в прайс-листе «Сан», централизованной рассылки подробного описания новой продукции сервисный центр не сделал. В результате у некоторых менеджеров по продажам нужная информация появилась с опозданием в несколько дней.

Еще одно следствие – часть ценной информации остается «за бортом». Например, последней общается с клиентами служба сервисных инженеров. Тем самым она собирает пожелания партнеров по оптимизации работы или первой узнает о планах замены оборудования. Однако передавать информацию дальше по цепочке инженеры не спешат, несмотря на то, что должностные инструкции обязывают их вводить важные сведения, полученные от клиента, в CRM-систему. В свою очередь менеджеры по продажам и сопровождению проектов недополучают ценные «разведанные», которые могут увеличить прибыль компании.

В компании не считают, что персонал относится к своей работе недобросовестно или

равнодушен к фирме. Скорее, по причине быстрого роста бизнеса сотрудники перестали понимать, какие новые цели стоят перед предприятием и как их работа поможет ускорить достижение этих целей.

Похожих трудностей много и у других компаний. В «Сан» за-интересовались опытом концерна Ford Motor Company, офисы которого в свое время напоминали небольшие государства со своими законами и представлениями об эффективной работе. «Мы принимали менеджеров головного офиса, внимательно их слушали, но потом все делали по-своему. Мы были настоящим удельным княжеством», – вспоминал в своих интервью генеральный директор концерна Жак Нассер, ставший впоследствии идеологом концепции объединения.

Лучшим способом восстановить нарушенные связи между разными подразделениями Жак Нассер считал обучение. От услуг сторонних консультантов он отказался. Для начала, полагал Нассер, каждый сотрудник должен был понимать, что происходит на передовой. Для этого из высшего звена рекрутировали «лидеров перемен». Их задачей было объяснить, каковы рыночные позиции компании, к чему она стремится и насколько важна слаженная работа всех отделов. Затем проводились встречи с руководством и коллегами, обучающие семинары. Расширить кругозор менеджеров и активизировать поток инновационных идей относительно того, как усовершенствовать бизнес, должна была ротация кадров.

Чтобы сотрудники охотнее обменивались информацией и представляли, как идет работа в других отделах, некоторые западные компании не дробят офис на множество кабинетов, а размещают сотрудников в «открытом пространстве». Делают правилом регулярные встречи с руководством и мозговые штурмы, на которых обязательно присутствуют не только топ-менеджеры, но и рядовые сотрудники.

«Мы отобрали самые простые и эффективные инструменты и попробовали наладить внутренние коммуникации», – рассказывает Наталья Стасюк.

В «Сан» начали с создания внутреннего сайта, который загружается как стартовая страница. Правда, большой популярностью у персонала он не пользуется. Выкладку новостей о жизни компании возложили на отдел персонала центрального офиса в Новосибирске, в котором работают три сотрудника. Но из-за возрастающего объема работы (к лету численность сотрудников только в одном Новосибирске выросла до 150 человек, а в конце 2005 г. их было 130) у менеджеров часто не остается времени на внутренние коммуникации.

Вторым шагом стали встречи на низшем уровне: руководство собрало технологов собственного завода и менеджеров по продажам и попросило задать те вопросы, подробных ответов на которые сотрудники не смогли получить ранее. Участники беседы позднее признались, что у них, наконец, сформировалось ясное представление об ассортименте и технологических тонкостях выполнения заказов.

Еще одним каналом оперативного оповещения о решениях руководства, новых продуктах и услугах стали регулярные централизованные рассылки. Но, по наблюдениям руководства, не все воспринимают эти сообщения как действительно важные.

«Мы собираемся запустить новую, более дружелюбную CRM-систему, – говорит Наталья Стасюк. – Все, что нами применялось, – это эффективные инструменты, но не могу сказать, что мы сразу же справились с трудностями в их использовании. И я понимаю, что при их внедрении нужна продуманная, интегрированная программа действий».

В последние годы многие российские компании, особенно на потребительском рынке, столкнулись с тем, что качество внутренней инфраструктуры не соответствует масштабам количественного роста компании. На советы тех, кто справился с этими проблемами, и рассчитывают в компании «Сан». С чего начать строительство системы, которая заставит филиалы и подразделения не замыкаться на своем участке, а оперативно делиться информацией с коллегами? Как сделать так, чтобы процесс коммуникации не воспринимался как дополнительная неинтересная обязанность?.

Справка

ООО «Сан» занимается производством принтеров для широкоформатной печати и чернил и, являясь лидером в России и СНГ, активно выходит на международный рынок.

1 марта 1998 года в Новосибирске (Россия) была основана компания по продаже оборудования для широкоформатной печати. Первоначально основной деятельностью «Сан» была продажа расходных материалов для производства рекламы и светового оборудования, а с 2003 г. также продажа китайских сольвентных принтеров Infiniti.

Активный рост отрасли широкоформатной печати дал толчок к устойчивому развитию. В 2005 году в «Сан» были основаны крупнейший в России сервисный центр и исследовательская лаборатория для стимулирования инновационных разработок. Были произведены первые в России сольвентные чернила. Компания от перепродажи оборудования перешла к собственному производству.

Сильно расширился ассортимент продукции: кроме принтеров появились еще лазерные граверы, фрезеры, LED дисплеи.

Также была открыта широкая филиальная сеть. Компания «Сан» представлена в следующих городах: Москве, Екатеринбурге, Самаре, Иркутске, Санкт-Петербурге, Ростове-на-Дону, Казани, а также в Украине – в Киеве. С 2007 года работает филиал в Казахстане (Алматы).

В 2006 году был открыт единственный в России завод по производству чернил под торговой маркой SunFlower.

С 2007 года компания активно выходит на международный рынок с собственными продуктами. «Сан» является разработчиком UV-LED технологии, являющейся революционной: отверждение краски происходит за счет УФ-излучения от светодиодов. Данная технология позволяет создавать энергосберегающее, безопасное и экономически выгодное оборудование. UV-LED технология вызвала огромный интерес клиентов со всего мира.

В 2008 году «Сан» представил единственный в мире 100%-ый экологичный УФ-принтер NEO UV-LED Evolution с инновационной электроникой для высокоскоростной передачи данных. Принтер стал сенсацией на рынке широкоформатной печати.

Также «Сан» представляет чернила Sunflower NANOink – уникальные чернила, производимые с использованием нанотехнологий. Главная польза этих чернил для наших клиентов – это увеличение интенсивности цвета напечатанного изображения

Компания «Сан» не останавливается на достигнутом: постоянно ведутся разработки, внедрение новых технологий, усовершенствование и улучшение качества наших продуктов. На данный момент в работе много интересных проектов: создание гибких чернил, разработка электроники, создание принтеров нового типа.

С целью продемонстрировать возможности оборудования «Сан» принимает участие во всех крупнейших международных выставках: FESPA (Германия, Индия, Швейцария), SGIA (США), VISCOM (Испания, Франция, Италия, Германия), DRUPA (Германия), Glasstec (Германия), а также Инновационных форумах и ярмарках («Интеграция – 2008», г. Томск; Форум в г. Санкт-Петербурге; «GlobalConnect» в Штутгарте) и т.д.

На данный момент у «Сан» создана дистрибьюторская сеть в разных странах мира: представители работают во Франции, Германии, Италии, Испании, Португалии, Австралии, Великобритании, Греции, Индии, Чешской республике, Объединенных Арабских Эмиратах и других странах. Сеть продаж постоянно расширяется.

Штат компании по состоянию на лето 2009 г. насчитывает около 300 высококлассных специалистов, среди которых талантливые ученые - химики и программисты, опытные инженеры и сотрудники производства, коммуникабельные менеджеры по продажам и профессиональные офисные специалисты.

### **Тема «Деловые коммуникации посредством письменных документов»**

Преподаватель делит студенческую группу на малые группы, которые выполняют роли сотрудников подразделений: бухгалтерия, отдел кадров, экономический отдел,

служба безопасности, отдел маркетинга и др.

2. Каждая малая группа выбирает 1 управленческую ситуацию (см. примерный перечень управленческих ситуаций).

3. В соответствии с ситуацией члены малой группы разрабатывают проект документа (докладная записка, письмо, служебная записка, распоряжение и др.) и передают его в другую малую группу.

4. Малые группы в соответствии с полученными документами готовят ответ на них (письменно).

5. Преподаватель проверяет правильность составления документов и соответствие их управленческой ситуации.

#### Примерный перечень управленческих ситуаций

1. Нарушение трудовой дисциплины сотрудником отдела.
2. Проведение конференции.
3. Разработка новой системы оплаты труда.
4. Нарушение договора поставки товаров.
5. Предложение о сотрудничестве.
6. Запрос информации о стоимости услуг.
7. Напоминание об истечении срока исполнения обязательства.
8. Приглашение на презентацию.
9. Представление на премирование.
10. Ненадлежащее исполнение задания сотрудником другого отдела.

#### Тема «Конфликты в деловых и научных коммуникациях: способы их предупреждения и разрешения»

1. Преподаватель организует групповую дискуссию о проблемах конфликтов в деловых коммуникациях: способы их предупреждения и разрешения.

2. Преподаватель формирует подгруппы в составе 4-5 чел. Каждая подгруппа определяет проблемную ситуацию на примере организации. Преподаватель назначает ответственных за проведение дискуссий и представление выработанных решений.

3. По заданной теме в подгруппах студенты готовят проект доклада.

4. Ответственные за проведенные дискуссии в подгруппах выступают с докладами и отвечают на различные вопросы.

5. По каждому докладу представители других подгрупп выступают в полемике поочередно с положительной и отрицательной оценкой предложений докладчика, а также оценивают его ответы, тактические приемы нейтрализации возражений.

6. Преподаватель подводит итоги групповой дискуссии, дает свою оценку качеству представленных результатов и особенностям вклада отдельных студентов в решении задач занятия.

#### ОЦЕНИВАНИЕ ГРУППОВОГО ЗАДАНИЯ

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 («отлично»)	полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; излагает материал последовательно и правильно.
4 («хорошо»)	полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; излагает материал последовательно и правильно, но допускает отдельные погрешности в ответе.
3 («удовлетворительно»)	излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

2 («неудовлетворительно»)	обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.
---------------------------	--

### 3.1.5. Индивидуальные задания

#### Тема «Формы деловых коммуникаций»

1. Студенты знакомятся с описанием ситуации для анализа.
2. Каждый студент разрабатывает предложения по решению проблем, описанных в ситуации для анализа, и готовит тезисы выступления.
3. Студенты докладывают аудитории результаты работы.
4. Преподаватель и студенты обсуждают и оценивают предложенные варианты решений.

##### Ситуация 1

В коммуникативном процессе организации имеет место искажение информации, проходящей по каналам связи. Главный инженер организации проводит производственное совещание, в ходе которого обсуждается и эта проблема. Участники совещания высказывают мнения о том, с чем связано искажение информации.

Начальник цеха растениеводства Федоров считает: «Основное искажение происходит из-за фильтрации информации при ее движении вверх, вниз или по уровням управления. В целях ускорения движения информации сведения интегрируются и упрощаются, значительная их часть теряется».

Бригадир Петров отмечает: «Главный виновник – перегрузка каналов информационных систем большим объемом информации; перечень и состав требуемых сведений необходимо сокращать».

Директор организации Колосов высказывает свою точку зрения: «Проведем оптимизацию структуры организации, уменьшим число уровней управления, уменьшим численность аппарата управления – и решим проблему искажения информации».

Постановка задачи.

1. Высказанные мнения дополняют или исключают друг друга?
2. Каких взглядов по данной проблеме развития информационных систем придерживаетесь вы лично?

##### Ситуация 2

Между начальником участка и прорабом разгорелся спор при оценке степени искажения информации, обусловленной различными статусами уровней организации. Начальник участка Федотов считает: «Чем ниже уровень статуса подразделения и руководителя, тем выше степень искажения информации из-за узости каналов передачи, ее корректировки слухами, ограниченности носителей информации». Прораб Проклов, подумав, сказал: «Нет, с этим я не согласен. При переходе на самые высокие уровни статуса управления искажение информации более значительно, так как предпочтение отдается позитивной информации, а негативная корректируется в сторону завышения отчетных показателей».

Постановка задачи.

1. Какое из двух мнений вам импонирует в большей степени? Обоснуйте свой ответ.
2. Объясните понятие «канал передачи (отправления и получения) информации».
3. Перечислите общеизвестные каналы передачи информации. Оцените их эффективность с позиции рыночных условий хозяйствования.

### **Тема «Деловые коммуникации посредством письменных документов»**

1. Каждый студент выбирает должность менеджера.
2. Студенты составляют письменный документ – докладную записку, служебную записку, информационное письмо и т.п.
3. Передают документы по цепочке, готовят ответы (документы) на поступивший документ.

Варианты должностей и организаций для построения коммуникаций:

Должность	Организация
1. Начальник отдела маркетинга.	1. Молочный комбинат.
2. Главный экономист.	2. Хлебозавод.
3. Главный инженер.	3. Тракторный завод.
4. Главный бухгалтер.	4. Высшее учебное заведение.
5. Начальник отдела снабжения.	5. Банк.
6. Финансовый директор.	6. Районное управление сельского хозяйства.
7. Главный агроном.	7. Районная администрация.
8. Главный зоотехник.	8. Автотранспортное предприятие.
9. Главный ветеринарный врач.	9. Мельница.

### **Тема «Конфликты в деловых и научных коммуникациях: способы их предупреждения и разрешения»**

1. На каждую ситуацию предложите варианты ответа.
2. Оцените возможные последствия.
3. Выберите ответы, поведение, ведущие к разрешению конфликта.
4. Какие приемы коммуникаций будут наиболее эффективными?
5. Как следовало построить общение для избегания конфликтной ситуации?

#### **1. Извозчик**

Приехав к месту встречи на такси, пассажир интересуется стоимостью поездки. Получает ответ, сверяет его с смс-сообщением от диспетчера и видит, что названная стоимость выше. Пассажир высказывает таксисту свое недовольство. Таксист:

«А зачем спрашивал тогда? На лжи меня поймать хотел?»

#### **2. Наглый экономист**

Опытного, но молодого руководителя приняли на работу развивать с нуля новое бизнес-направление в группе компаний. Официально его должность звучала как «руководитель направления» в группе компаний. Под данный бизнес сформировано отдельное юридическое лицо, собственником и генеральным директором которого является главный соб-

ственник группы компаний, а главным бухгалтером — главный бухгалтер группы компаний. При обсуждении собственником и руководителем направления юридических подробностей, экономист, известная своим нагловатым стилем общения, оказалась рядом случайно и в полу шутку, громко говорит молодому руководителю:  
«А директором кто будет, ты что ли?»

### 3. Случай в магазине

В супермаркете в отделе кулинарии покупательница берёт пакет молока и этот пакет неудачно роняет. Поднимает пакет, который от удара потёк. Покупательница идёт ставить пакет на место. Внезапно, юноша, сотрудник магазина, наблюдающий за этой сценой произносит:

«Вот вы его уронили, и сейчас поставите на место?»

### 4. Неграмотный бизнесмен?

Бизнесмен является постоянным безвозмездным донором крови. Он считает, что этим помогает людям. В очередной раз придя на пункт переливания крови и пройдя за час все регистрационные процедуры он ожидает приглашения на сдачу крови. На его телефоне раздается звонок от важного поставщика. Он отвечает на него и через пару минут после начала разговора слышит приглашение на процедуру сдачи. Не прекращая говорить, он заходит в помещение для сдачи и тут слышит от медсестры:

«Вы в школе учились? Читать умеете? Русским языком же написано, что по телефону запрещено разговаривать!»

### 5. Грамотность

Олег и Сергей партнёры по бизнесу. В последнее время у них натянутые отношения. Олег пишет письмо Сергею с обсуждением рабочих вопросов. При очередной встрече в офисе Олег интересуется мнением Сергея по существу письма. На что получает неоднозначный ответ:

«Тебе надо лучше следить за грамотностью, стыдно делать столько ошибок. Это не красит тебя как акционера!»

### 6. Шутник?

Во время обеда в середине чемпионата за стол к одному из участников подсади судьи. Другой участник, Николай, подходит к столу с улыбкой:

«Иван, ты зачем коррумпируешь судей? Сколько ты им заплатил?»

### 7. Сижу, курю

В коллектив нанимают нового сотрудника, за которым долго «охотилась» служба персонала. В первый же рабочий день возникает кризисная ситуация: во время рабочего дня один из сотрудников достаёт сигарету и закуривает прямо в кабинете, на удивлённый взгляд нового сотрудника (некурящего человека) «ветеран» говорит:

«В чужой монастырь со своим уставом не ходят».

### 8. Предприниматель без билета

Предприниматель, оказавшись без машины, сел в троллейбус, и с непривычки забыл купить билет. К нему через две остановки подходит контроллер, имеющий точную инструкцию сперва «садить зайца» с троллейбуса, а затем взять штраф. На вопрос предпринимателя, сколько он должен, контроллер с энтузиазмом громко говорит:

«Нечего мне взятку совать, выходите, там разберемся».

### 9. Оказался в ненужном месте

Вице-президент (дама с характером) вызывает директора к себе в кабинет. Подчинённый

директора, молодой и тактичный, но ершистый кандидат на скорое повышение Кузнецов, случайно отдыхал в одном пансионате с вице-президентом, где видел её с любовником. Вице президент говорит директору:

«Ну и как мы с твоим Кузнецовым будем расставаться?»

#### 10. Повесьте мне баннеры

В производственной фирме размещен заказ на монтаж 3-х баннеров. В назначенный день бригадир монтажных работ звонит клиенту, чтобы согласовать время удобного для клиента монтажа и во время телефонного разговора узнает, что оказывается перед монтажом нужно будет осуществить еще и демонтаж 4-х прежних вывесок от бывших арендаторов, которые препятствуют проведению монтажных работ и слышит от клиента:

«Я не понимаю в чем проблема, там всего 4 болта открутить нужно. Это 10 минут!»

#### 11. Хочу в отпуск

Сотрудник Елена в компании работает уже 4 года, 2 года из них занимает должность Директора офиса, заместителя у неё нет. Обязанностей с каждым годом становится все больше и больше, а вот зарплата не растет, да и в отпуск руководство отказывается отпускать, за 4 года накопилось 70 неотгуленных дней. Елена, уволиться не может, т.к. у неё ипотека, которую кроме неё никто не заплатит. В компании Елена очень Важный и ценный сотрудник, уверенны, что никуда она от них не уйдет. Подходит время очередного отпуска по графику и Елена приносит заявление своему Куратору Артему, с просьбой отпустить хотя бы на две недели, на что Артем ей заявляет:

«Елена, если ты в отпуск пойдешь, кто же за тебя работать будет?»

#### 12. Правила для всех одни

В фирме работает 2 курьера: Олег и Николай, Олег родственник директора. Когда Николай ушел в отпуск, Олег его заменял. В этот период по его просьбе ему были компенсированы расходы на ГСМ в сумме 300 руб, чего ранее не делалось никому. Вернувшийся из отпуска Николай, узнав об этом, приходит к директору и просит:

«Возместите и мне затраты на ГСМ за прошлый месяц».

### **Тема «Основы коммуникативной компетентности специалиста»**

#### **Задание «Оценка коммуникационного процесса»**

После посещения выставки, собрания или конференции студенты готовят сообщение, которое должно содержать следующие основные элементы.

1. Название организации, местонахождение организации, сфера деятельности.
2. Вид презентации.
3. Содержание презентации (выступление, демонстрация товара, дегустация, раздача буклетов, других информационных материалов, образцов продукции, показ видеofilmа, ответы на вопросы аудитории и т.п.).
4. Оценка личности выступающего (внешний вид, контакт с аудиторией, манера держаться, дикция, темп изложения, громкость, интонации, паузы, выразительность передачи информации, передача чувств, мыслей, настроения, культура речи, аргументация выступления и др.).
5. Аудитория (для кого проводится презентация).
6. Анализ доклада (логическая связь частей доклада, между отдельными тезисами, логическая последовательность, переходы, выделение времени на каждый тезис и на доклад в целом).
7. Средства воздействия – схемы, плакаты, таблицы, текст (тезисы) выступления, буклеты. Технические средства – мультимедийный проектор, телевизор и т.п.
8. Не менее 3 развёрнутых предложений по совершенствованию презентации.

## ОЦЕНИВАНИЕ ИНДИВИДУАЛЬНОГО ЗАДАНИЯ

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 («отлично»)	полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; излагает материал последовательно и правильно.
4 («хорошо»)	полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; излагает материал последовательно и правильно, но допускает отдельные погрешности в ответе.
3 («удовлетворительно»)	излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.
2 («неудовлетворительно»)	обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

### 3.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

#### 3.2.1. Вопросы к экзамену

1. Сущность социальных коммуникаций.
2. История развития теории коммуникации.
3. Эвристика и синергетика.
4. Основные понятия теории коммуникации.
5. Сущность деловых коммуникаций.
6. Функции теории деловых коммуникаций.
7. Методы деловых коммуникаций.
8. Основные формы коммуникаций.
9. Общая характеристика коммуникативной стороны делового взаимодействия.
10. Вербальная деловая коммуникация.
11. Невербальная деловая коммуникация.
12. Деловая беседа.
13. Деловое совещание.
14. Деловые переговоры.
15. Презентация.
16. Дебаты.
17. Этические аспекты письменных коммуникаций.
18. Классификация документов.
19. Этические нормы при составлении делового письма.
20. Деловое общение посредством визитной карточки.
21. Причины конфликтов.
22. Динамика конфликта.
23. Способы предупреждения и разрешения конфликтов.
24. Сущность конфликта.
25. Психологические методы убеждающего воздействия.
26. Построение аргументации.
27. Типы вопросов и способы их использования.
28. Барьеры коммуникации.
29. Этикет. Основы деловой этики.
30. Национальные особенности делового общения.
31. Атрибуты делового общения.
32. Классификация видов искажений информации.
33. Диагностика искажения информации партнером в процессе бизнес-коммуникаций.
34. Требования к оформлению деловых писем

35. Требования к оформлению организационно-распорядительных и информационно-справочных документов

36. Принципы эффективного выявления неистинной информации.

### ОЦЕНИВАНИЕ ОТВЕТА НА ЭКЗАМЕНЕ:

Шкала оценивания	Критерии оценивания
<b>отлично (высокий уровень)</b>	Обучающимся дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос: <ul style="list-style-type: none"><li>- показана совокупность знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения;</li><li>- студент демонстрирует всестороннее систематическое и глубокое знание учебно-программного материала;</li><li>- в ответе отслеживается четкая структура, выстроенная в логической последовательности;</li><li>- ответ изложен научным, грамотным языком;</li><li>- на все дополнительные вопросы студент дал четкие, аргументированные ответы;</li><li>- студент усвоил взаимосвязь основных понятий и их значение для приобретаемой профессии, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.</li></ul>
<b>Хорошо (продвинутый уровень)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Обучающимся дан полный ответ на поставленный вопрос;</li><li>- показана совокупность знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения;</li><li>- студент демонстрирует всестороннее систематическое и глубокое знание учебно-программного материала;</li><li>- в ответе отслеживается четкая структура, выстроенная в логической последовательности;</li><li>- ответ изложен научным, грамотным языком;</li><li>- на все дополнительные вопросы студент дал четкие, аргументированные ответы;</li><li>- студент усвоил взаимосвязь основных понятий и их значение для приобретаемой профессии, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала</li></ul>
<b>Удовлетворительно (пороговый уровень)</b>	Обучающимся дан неполный ответ по предложенной проблеме; <ul style="list-style-type: none"><li>- логика и последовательность изложения имеют некоторые нарушения;</li><li>- допущены ошибки в изложении теоретического материала и употреблении терминов, персоналий;</li><li>- на дополнительные вопросы даны неточные или не раскрывающие сути проблемы ответы;</li><li>- затрудняется в приведении примеров;</li><li>- допускает некоторые методические ошибки;</li><li>- допускает некоторые речевые ошибки</li></ul>
<b>Неудовлетворительно (ниже порогового уровня)</b>	Обучающийся дал ответ существенными замечаниями: <ul style="list-style-type: none"><li>- логика и последовательность изложения имеют нарушения;</li><li>- при изложении теоретического материала допущены существенные ошибки (касающиеся фактов, понятий персоналий);</li><li>- в ответе отсутствуют выводы;</li><li>- речь неграмотная;</li><li>- студент отказывается отвечать на дополнительные вопросы или дает неверные ответы.</li></ul>

## ИТОГОВЫЙ ТЕСТ ДЛЯ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ УК-4

**Задание 1.** УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЯ между видом документа и его характеристикой: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

(совместите цифры из 1 столбика с буквами 2 столбика)

Вид документа	Характеристика документа
1. Указание	а) Для уведомления отправителя о получении документов, необходимо его составить
2. Сопроводительное письмо	б) Распорядительная часть текста начинается словами «обязываю»
3. Распоряжение	в) Распорядительная часть текста начинается словами «предлагаю утвердить»
4. Письмо-подтверждение	г) Письмо, информирующее адресата о направлении к нему присылаемых документов

Ответ запишите в виде последовательности цифр и букв без пробелов и запятых

Ответ: 1в2г3б4а

**Задание 2.** СООТНЕСИТЕ виды организационно-правовых документов с их назначением:

Вид документа	Назначение
1. Устав	а) Локальный акт, регулирующий трудовую дисциплину, рабочее время и время отдыха
2. Положение	б) Нормативный документ, содержащий перечень должностных обязанностей, прав и ответственности работника
3. Должностная инструкция	в) Документ, регламентирующий деятельность структурных подразделений, отдельных категорий работников или процессы организации
4. Правила внутреннего распорядка	г). Документ, определяющий правовой статус организации, её компетенцию и полномочия органов управления

Ответ запишите в виде последовательности цифр и букв без пробелов и запятых

Ответ: 1г2в3б4а

**Задание 3.** Отрадите последовательность этапов продвижения информации:

- а) Кодирование и выбор канала
- б) Декодирование
- в) Обратная связь
- г) Передача
- д) Зарождение идеи

В ответ запишите буквы правильного ответа без пробелов и запятых

Ответ: дагбв

**Задание 4.** Укажите правильную последовательность эффективного ведения деловой беседы:

- а) Завершение общения
- б) Получение обратной связи

- в) Начало разговора
- г) Привлечение внимания
- д) Презентация аргументов

В ответ запишите буквы правильного ответа без пробелов и запятых

Ответ: вгдба

**Задание 5.** Стилль разрешения конфликта, если источник разногласий тривиален и несуществе-  
нен для участника – это \_\_\_\_\_.

Ответ: уклонение

**Задание 6.** Совокупность широко применяемых в управлении видов документов, издаваемых руковод-  
ством организации, содержащих управленческие решения, направленные на реализацию стоящих перед  
организацией текущих и перспективных задач, и обладающих юридической силой – это \_\_\_\_\_.

Ответ: распорядительные документы

**Задание 7.**

Федеральный Закон, регламентирующий обеспечение защиты прав и свобод человека и гражданина при  
обработке его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни,  
личную и семейную тайну.

В ответе записать номер закона целым числом.

Ответ: 152

**Задание 8.** Федеральный Закон, регулирующий отношения в области использования электронных под-  
писей при совершении гражданско-правовых сделок, оказании государственных и муниципальных  
услуг, использовании государственных и муниципальных функций, при совершении иных юридически  
значимых действий.

В ответе записать номер закона целым числом.

Ответ: 63

## ИТОГОВЫЙ ТЕСТ ДЛЯ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ ОПК-7

**Задание 1.** УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЯ между видом документа и его характеристикой: к каждой по-  
зиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

(совместите цифры из 1 столбика с буквами 2 столбика)

Вид документа	Характеристика документа
1. Указание	а) Для уведомления отправителя о получении докумен- тов, необходимо его составить
2. Сопроводительное письмо	б) Распорядительная часть текста начинается словами «обязываю»
3. Распоряжение	в) Распорядительная часть текста начинается словами «предлагаю утвердить»
4. Письмо-подтверждение	г) Письмо, информирующее адресата о направлении к нему присылаемых документов

Ответ запишите в виде последовательности цифр и букв без пробелов и запятых

Ответ: 1в2г3б4а

**Задание 2.** УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЯ между стилем переговоров и его характеристикой: к каждой  
позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

(совместите цифры из 1 столбика с буквами 2 столбика)

Стиль переговоров	Характеристика
1. Кооперативный стиль	а) Применяет гибридный подход, адаптируя стиль к ситуации
2. Конкурентный стиль	б) Стремится к взаимной выгоде и поиску творческих решений
3. Комбинированный (смешанный) стиль	в) Стремится к максимальной выгоде, минимизируя уступки

Ответ запишите в виде последовательности цифр и букв без пробелов и запятых

Ответ: 162в3а

**Задание 3.** Форма внутренней деловой переписки между подразделениями организации или должностными лицами, не находящимися в прямом подчинении – это \_\_\_\_\_.

Ответ: служебная записка

**Задание 4.** Федеральный Закон о государственном языке, который регулирует использование государственного языка в различных сферах общественной жизни страны.

В ответе записать номер закона целым числом.

Ответ: 53

**Задание 5.** Стили разрешения межличностных (эмоциональных) конфликтов:

- а) Силой (конкуренция).
- б) Уход (уклонение).
- в) Предупреждение.
- г) Сглаживание.
- д) Компромисс.
- е) Сотрудничество.

**Задание 6.** Деструктивные конфликты:

- а) Ведут к улучшению коммуникаций.
- б) Ведут к ухудшению коммуникаций.
- в) Нейтральны по отношению к коммуникациям.

**Задание 7.** Если нарушено установление обратной связи с руководством, то это:

- а) Межличностный конфликт.
- б) Конфликт власти и безвластия.
- в) Конфликт между личностью и группой.
- г) Конфликт коммуникации.

**Задание 8.** Для дешифровки текста какой-либо национальной культуры необходимо знание:

- а) национальной картины мира данной культуры.
- б) невербальных средств общения.
- в) обрядов и традиций.
- г) языка.

**Задание 9.** Из перечисленного выберите, в каких сферах проявляется воздействие культуры на язык:

- а) грамматика языка.
- б) лексика и фразеология.
- в) менталитет.

- г) стереотипы речевого общения.
- д) функциональная дифференциация языка.

**Задание 10.** Показатель степени близости или совместимости культур друг с другом называется:

- а) Культурной дистанцией.
- б) Культурной идентичностью.

**Задание 11.** Отказ отдельных субкультурных групп от ценностей доминирующей культуры и выдвижение собственных норм и правил, противоположных ценностям большинства, называется:

- а) Контркультурной коммуникацией.
- б) Культурная идентичность.

**Задание 12.** Учет состава аудитории, содержания и характера выступления, объективная самооценка оратора — это факторы, влияющие на ...

- а) коммуникативное общение
- б) деловую беседу
- в) на ход дискуссии
- г) принятие решения при переговорах

**Задание 13.** Взаимное общение работников, совместный поиск, контроль и координирование, поддержание деловых контактов, стимулирование — это \_\_\_\_\_ деловой беседы.

- а) формы
- б) принципы организации
- в) функции
- г) аспекты

**Задание 14.** Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы ...

- а) незаметно воздействовать на другую сторону переговоров
- б) избегать личных оскорблений
- в) мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию
- г) избегать конфронтации

**Задание 15.** Внутреннее отношение собеседников к партнеру и деловой беседе создается:

- а) заключительным этапом беседы
- б) целями беседы
- в) первыми двумя — тремя предложениями
- г) личностью партнера

**Задание 16.** Жесты «раскрытые руки», «расстёгивание пиджака» относятся к жестам подозрительности

- а) защиты
- б) скрытности
- в) открытости

### ОЦЕНИВАНИЕ ОТВЕТА НА ИТОГОВЫЙ ТЕСТ:

Шкала оценивания	Критерии оценивания
Отлично (высокий уровень)	выставляется, если задание выполнено на 75-100%
Хорошо (продвинутый уровень)	выставляется, если задание выполнено на 61-74%
Удовлетворительно (пороговый уровень)	выставляется студенту, если задание выполнено на 41-60%
Неудовлетворительно (ниже порогового уровня)	выставляется студенту, если задание выполнено менее чем на 40%