



ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МОСКОВСКИЙ ИНСТИТУТ ПСИХОЛОГИИ

**Образовательное частное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ ИНСТИТУТ ПСИХОЛОГИИ»
(ОЧУ ВО «МИП»)**

ОДОБРЕНА:

на заседании Ученого совета
Протокол № 3 от «26» марта 2026 г.

УТВЕРЖДАЮ:

 Ректор ОЧУ ВО «МИП»
В.В. Столяренко
«26» марта 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.24 Деловые коммуникации

основной профессиональной образовательной программы высшего образования -
программы бакалавриата по направлению подготовки 39.03.03 Организация работы с мо-
лодежью

направленность (профиль) программы бакалавриата - «Стратегии, технологии и совре-
менные практики реализации молодежной политики»

(форма обучения: очно-заочная)

(в том числе, **типовые оценочные материалы**
для проведения текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине)

Год набора - 2027

Москва, 2026

Рабочая программа учебной дисциплины Б1.О.24 Деловые коммуникации является компонентом основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки 39.03.03 Организация работы с молодежью (направленность (профиль) программы бакалавриата - «Стратегии, технологии и современные практики реализации молодежной политики», форма обучения - очно-заочная).

Рабочая программа дисциплины составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 39.03.03 Организация работы с молодежью (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 05.02.2018 г. № 77 (зарегистрирован Минюстом России 28.02.2018 № 50181) (в редакции приказов Минобрнауки России от 26.11.2020 № 1456, от 08.02.2021 № 83, от 19.07.2022 № 662, от 27.02.2023 № 208) (ФГОС ВО 3++).

Рабочая программа дисциплины разработана с учетом рабочей программы воспитания, календарного плана воспитательной работы Института, утвержденных ректором Института.

Рабочая программа дисциплины в актуальной редакции рассмотрена на заседании кафедры «Психологии и гуманитарных дисциплин» (протокол № 2 от 19.03.2026), одобрена на заседании Ученого совета (протокол № 3 от 26.03.2026 г.) и утверждена ректором Образовательного частного учреждения высшего образования «Московский институт психологии» (ОЧУ ВО «МИП») 26.03.2026 г.

Оглавление

1. Наименование и цель освоения дисциплины	5
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы	6
4. Объем и содержание дисциплины	7
4.1. Общая трудоемкость дисциплины	7
4.2. Распределение учебного времени по темам и видам учебных занятий	8
4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)	8
4.4. Дидактические единицы (вопросы) для подготовки к практическим занятиям, контроля и самоконтроля знаний теоретического материала по пройденным темам	10
4.5. Примерный перечень вопросов для организации и планирования самостоятельной работы студентов по изученным темам/разделам	12
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	14
6. Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	17
7. Организация воспитательной работы в процессе реализации дисциплины как компонента образовательной программы	17
8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля)	18
8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	18
8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	18
8.3. Электронно-библиотечные системы	19
8.4. Перечень комплектов лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, используемого при изучении учебной дисциплины (модуля)	19
8.5. Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы	19
8.6. Материально-техническое обеспечение дисциплины	19
9. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения	20
9.1. Описание оценочных средств текущего, рубежного и промежуточного контроля	21
9.2. Формы текущего/рубежного контроля успеваемости и достижения результатов обучения	22
9.3. Критерии оценки результатов текущего и рубежного контроля	24
9.4. Процедура промежуточной аттестации	26
9.5. Критерии оценки образовательных результатов обучающихся на зачете по дисциплине:	26
9.6. Соответствие уровня освоения компетенции планиваемым результатам обучения и критериям их оценивания	27
10. Оценочные средства для проведения контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	30

10.1. Типовые контрольные задания для проведения текущей/рубежной аттестации по дисциплине (модулю).....	30
10.2. Примерный перечень тестовых заданий для текущего/рубежного/промежуточного контроля.....	31

1. Наименование и цель освоения дисциплины

Учебная дисциплина «Деловые коммуникации» изучается обучающимися, осваивающими образовательную программу «Стратегии, технологии и современные практики реализации молодежной политики» в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 39.03.03 Организация работы с молодежью (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 05.02.2018 г. № 77 (в редакции приказов Минобрнауки России от 26.11.2020 № 1456, от 08.02.2021 № 83, от 19.07.2022 № 662, от 27.02.2023 № 208) (ФГОС ВО 3++).

Цель освоения дисциплины «Деловые коммуникации» - развитие коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности; формирование знаний и умений, связанных с планированием и реализацией, управлением интегрированными коммуникациями в организациях, освоением и применением различных коммуникационных технологий с учетом сфер деятельности организации.

Задачи дисциплины:

- изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации;
- обучение эффективным технологиям в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе профессиональной деятельности;
- развитие навыков деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение совещаний, презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.д.);
- формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля, способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования и взаимодействия.

Дисциплина направлена на формирование универсальных компетенций и не предусматривает освоение обобщенных трудовых функций и трудовых функций профессиональных стандартов. Изучение учебной дисциплины осуществляется в рамках образовательной программы, разработанной с учетом профессионального стандарта 03.015 «Специалист по работе с молодежью» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 11.11.2025 № 640н).

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Настоящая дисциплина включена в обязательную часть Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана программы бакалавриата по направлению подготовки 39.03.03 Организация работы с молодежью, направленность (профиль) «Стратегии, технологии и современные практики реализации молодежной политики». Дисциплина изучается в 4 семестре (2 курсе).

Форма промежуточной аттестации - зачет.

Освоение дисциплины опирается на знания и умения, сформированные при изучении дисциплин «Русский язык и культура речи» (2 семестр), «Иностранный язык в профессиональной деятельности» (3 семестр), «Командообразование и лидерство» (3 семестр).

Одновременно с ней изучается дисциплина «Ораторское искусство» (4 семестр), с которой она связана по содержанию.

Результаты освоения дисциплины используются при изучении дисциплин «Организация деятельности профессиональных учреждений по работе с молодежью» (7 семестр), «Основы коммуникации в молодежной среде» (8 семестр, дисциплина по выбору), при прохождении практик «Учебная практика (учебно-ознакомительная практика)» (4 семестр), «Производственная практика (технологическая (проектно-технологическая) практика)» (6 и 8 семестры), при выполнении и защите выпускной квалификационной работы.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины обучающийся по программе бакалавриата должен овладеть:

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Планируемые результаты обучения по дисциплине

Формируемая компетенция	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Аргументирует важность и эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения целей образовательного процесса, определяет в соответствии с профессиональными (учебно-профессиональными) функциями и качествами роль каждого участника в команде УК-3.2 Планирует командную работу, осуществляет выбор стратегий и тактик взаимодействия в совместной деятельности, организует обсуждение разных идей и мнений	Знать: структуру делового общения как социально-психологической категории и роли участников в служебном совещании, деловой беседе и переговорах; стратегии сотрудничества и распределение функций в команде при подготовке и проведении деловой презентации; типологию конфликтов в деловом общении и способы их разрешения для сохранения результативного взаимодействия в коллективе Уметь: определять роль каждого участника совещания, беседы и переговоров и выстраивать взаимодействие на основе стратегии сотрудничества для достижения общей цели; организовывать обсуждение разных идей и мнений в ходе служебного совещания и деловой презентации; диагностировать конфликт в деловом общении и выбирать конструктивную тактику его разрешения Владеть: приемами координации командной работы при подготовке деловой презентации и проведении переговоров с закреплением ролей участников; навыками ведения деловой беседы и совещания в режиме сотрудничества с вовлечением всех участников в обсуждение; техниками урегулирования конфликтов в деловом общении и удержания командного взаимодействия

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) УК-4.2 Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках УК-4.3 Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах УК-4.4 Выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного(-ых) на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный (-ые)	Знать: особенности делового стиля русского языка и его подстилей применительно к устной и письменной деловой коммуникации; нормы оформления деловых бумаг различного содержания и правила построения деловой презентации; средства ведения телефонного делового разговора и применения ИКТ при выборе коммуникативно приемлемого стиля общения Уметь: выбирать коммуникативно приемлемые стиль и языковые средства для деловой беседы, совещания, переговоров и телефонного разговора в зависимости от ситуации; составлять и оформлять деловые бумаги различного содержания в соответствии с нормами делового стиля; готовить и проводить деловую презентацию, в том числе с использованием средств ИКТ Владеть: навыками письменной деловой коммуникации при оформлении деловых документов различного содержания; приемами устной деловой коммуникации в ходе беседы, совещания, переговоров и разговора по телефону с соблюдением делового стиля; средствами ИКТ для подготовки и представления деловой презентации
--	---	--

4. Объем и содержание дисциплины

4.1. Общая трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 часа).

№	Се- местр	Общая трудо- емкость		В том числе контактная работа с преподавателем							Кон- троль	Сам. рабо- та	Форма проме- жуточной ат- тестации
		В з.е.	В ча- сах	всего	Л	Сем	КоР	К Р П	Ко нс	Э			
1	4	2	72	36	18	18	-	-	-	-	-	36	Зачет

Примечание:
В з.е. - в зачетных единицах
Л. (Лек.) - лекция
Пр. - практическое занятие
Сем. - семинар
КоР. - контрольная работа
КРП - курсовая работа (курсовой проект)
СР (Сам.работа) - самостоятельная работа
З - зачет/зачет с оценкой
К (Конс.) - консультация
Э. - экзамен
Контроль - контрольное время на подготовку к экзамену

4.2. Распределение учебного времени по темам и видам учебных занятий

очно-заочная форма обучения

№	Наименование тем учебных занятий	Всего часов	Контактная работа с преподавателем							Сам. раб.	Формируемые компетенции
			Все-го	Л	Сем	КоР	КРП	Конс	Э		
1	Тема 1. Общение как социально-психологическая категория	6	4	2	2					2	УК-3, УК-4
2	Тема 2. Деловой стиль и его подстили	6	4	2	2					2	УК-3, УК-4
3	Тема 3. Оформление деловых бумаг различного содержания	6	4	2	2					2	УК-3, УК-4
4	Тема 4. Деловая беседа как вид делового общения	6	4	2	2					2	УК-3, УК-4
5	Тема 5. Служебные совещания как вид делового общения	6	4	2	2					2	УК-3, УК-4
6	Тема 6. Переговоры как вид делового общения	6	4	2	2					2	УК-3, УК-4
7	Тема 7. Деловая презентация как вид делового общения	14	4	2	2					10	УК-3, УК-4
8	Тема 8. Разговор по телефону в деловом общении	12	4	2	2					8	УК-3, УК-4
9	Тема 9. Конфликты в деловом общении и пути их разрешения	10	4	2	2					6	УК-3, УК-4
	Итого	72	36	18	18					36	

4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Тема 1. Общение как социально-психологическая категория.

Аспекты делового общения: коммуникативный, интерактивный, перцептивный. Понятие коммуникативного барьера. Виды интерактивного взаимодействия. Механизмы перцептивного аспекта общения: идентификация, стереотипизация, эмпатия, аттракция; рефлексия; каузальная атрибуция.

Основные характеристики коммуникативного делового общения.

Общепринятые нравственные требования к деловому общению с учетом национально-психологических типов, универсальных этических и психологических норм и принципов.

Психология и общество, психология и труд; экономическая, правовая психология; модели политической психологии: федеральный и региональный аспекты; профессиональная психология.

Тема 2. Деловой стиль и его подстили.

Специфика официально-делового стиля и его микростилей (подстилей). Подстили: дипломатический, законодательный и административно-канцелярский. Их особенности, жанровые разновидности.

Интернациональные свойства официально-деловой письменной речи в русском делопроизводстве. Стандартность языка и формы как основа деловой документации. Содержание и форма официально-деловых бумаг.

Тема 3. Оформление деловых бумаг различного содержания.

Понятие о деловой переписке. Этикетная сторона делового письменного общения. Разновидности писем и правила их оформления: основные реквизиты, шаблон и клише. Письмо-приглашение, письмо гарантийное, письмо сопроводительное как документы официально-деловой речи. Ситуации их использования.

Заявление. Доверенность. Автобиография и резюме. Докладная и служебная записки.

Протокол и выписка из протокола.

Тема 4. Деловая беседа как вид делового общения.

Деловая беседа как основная форма делового общения. Функции деловой беседы: взаимное общение работников в одной деловой сфере; совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов; контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий; поддержание деловых контактов; стимулирование деловой активности. Основные этапы деловой беседы: начало беседы; информирование партнеров; аргументирование выдвигаемых положений; принятие решения; завершение беседы. Начало деловой беседы: метод снятия напряжения, метод «зацепки», метод прямого подхода. Вопросы собеседников (закрытые, открытые, риторические, переломные, вопросы для обдумывания) и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседников. Виды замечаний: невысказанные замечания, предубеждения, ироничные замечания, замечания с целью получения информации, замечания с целью проявить себя, субъективные замечания, объективные замечания, замечания с целью сопротивления.

Способы высказывания замечаний собеседнику: локализация, явное и грубое выражение, уважение, признание правоты, сдержанность в личных оценках, лаконичность ответа, контролирование реакций, недопущение превосходства. Психологические приемы влияния на партнера: «Имя собственное», «Зеркало отношений», «Прием воздействия улыбкой», «Золотые слова», «Терпеливый слушатель», «Присоединение».

Тема 5. Служебные совещания как вид делового общения.

Служебное совещание как разновидность делового общения. Правила проведения служебных совещаний. Виды совещаний и их особенности (инструктивное, оперативное, проблемное). Факторы, влияющие на успешность проведения совещаний. Требования, предъявляемые к проведению деловых совещаний того или иного типа.

Личностные качества ведущего совещание. Типичные ошибки, допускаемые при ведении совещаний.

Тема 6. Переговоры как вид делового общения.

Деловые переговоры: понятие «деловые переговоры», их характер, определение целей. Стратегии ведения переговоров: позитивный тип; переговоры на основе взаимного учета интересов; динамика переговоров. Организация, методы и навыки ведения деловых переговоров (уточнение интересов и позиций сторон, обсуждение). Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений. Переговорное пространство; три типа решений; работа над соглашением (объективные критерии; метод консенсуса; метод большинства); закрепление решений.

Тема 7. Деловая презентация как вид делового общения.

Понятие деловой презентации. Виды презентаций: публичная, камерная, приватная; внешние и внутренние; нисходящие и восходящие.

Задачи успешной презентации. Требования к проведению презентации того или иного вида. Типичные ошибки, допускаемые при подготовке и проведении презентации того или иного вида.

Реклама как вид презентации и ее особенности.

Тема 8. Разговор по телефону в деловом общении.

Телефонные разговоры в деловом общении. Композиция телефонного разговора. Основные требования, предъявляемые к телефонному разговору. Общепринятые правила ведения телефонного разговора.

Тема 9. Конфликты в деловом общении и пути их разрешения.

Понятие «конфликт» и его социальная роль. Понятия «конфликтоген», «конфликтная ситуация», «инцидент». Классификация конфликтов: межличностные, внутриличностные, межгрупповые, конфликт между личностью и группой. Объективно и субъективно обусловленные конфликты. Типы поведения людей в конфликтной ситуации: «практик», «собеседник», «мыслитель». Причины конфликтов (стремление к превосходству, проявление агрессивности, эгоизма, информация). Факторы возникновения конфликтов: структурные, ценностные, отношений, поведенческие. Последствия конфликтов. Способы разрешения конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях (конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс). Стрессы и стрессовые ситуации. Фазы развития стресса. Классификация стрессов. Причины стрессового напряжения. Способы избегания стрессовых ситуаций.

4.4. Дидактические единицы (вопросы) для подготовки к практическим занятиям, контроля и самоконтроля знаний теоретического материала по пройденным темам

Тема 1. Общение как социально-психологическая категория.

Время - 2 часа.

Основные вопросы:

1. Аспекты делового общения: коммуникативный, интерактивный, перцептивный.
2. Понятие коммуникативного барьера.
3. Виды интерактивного взаимодействия.
4. Механизмы перцептивного аспекта общения: идентификация, стереотипизация, эмпатия, аттракция, рефлексия, каузальная атрибуция.
5. Нравственные требования к деловому общению.

Тема 2. Деловой стиль и его подстили.

Время - 2 часа.

Основные вопросы:

1. Специфика официально-делового стиля.

2. Подстили официально-делового стиля: дипломатический, законодательный и административно-канцелярский, их жанровые разновидности.
3. Интернациональные свойства официально-деловой письменной речи.
4. Стандартность языка и формы как основа деловой документации.

Тема 3. Оформление деловых бумаг различного содержания.

Время - 2 часа.

Основные вопросы:

1. Понятие о деловой переписке. Этикетная сторона делового письменного общения.
2. Разновидности писем и правила их оформления: основные реквизиты, шаблон и клише.
3. Письмо-приглашение, гарантийное и сопроводительное письма: ситуации их использования.
4. Заявление, доверенность, автобиография и резюме.
5. Докладная и служебная записки, протокол и выписка из протокола.

Тема 4. Деловая беседа как вид делового общения.

Время - 2 часа.

Основные вопросы:

1. Деловая беседа как основная форма делового общения, ее функции.
2. Основные этапы деловой беседы.
3. Методы начала деловой беседы.
4. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
5. Психологические приемы влияния на партнера.

Тема 5. Служебные совещания как вид делового общения.

Время - 2 часа.

Основные вопросы:

1. Служебное совещание как разновидность делового общения.
2. Виды совещаний и их особенности (инструктивное, оперативное, проблемное).
3. Правила и требования к проведению деловых совещаний.
4. Факторы, влияющие на успешность проведения совещаний.

Тема 6. Переговоры как вид делового общения.

Время - 2 часа.

Основные вопросы:

1. Понятие, характер и цели деловых переговоров.
2. Стратегии ведения переговоров.
3. Организация, методы и навыки ведения деловых переговоров.
4. Работа над соглашением и закрепление решений.

Тема 7. Деловая презентация как вид делового общения.

Время - 2 часа.

Основные вопросы:

1. Понятие и виды деловой презентации.
2. Задачи и требования к проведению успешной презентации.
3. Типичные ошибки при подготовке и проведении презентации.
4. Реклама как вид презентации.

Тема 8. Разговор по телефону в деловом общении.

Время - 2 часа.

Основные вопросы:

1. Телефонные разговоры в деловом общении.
2. Композиция телефонного разговора.
3. Основные требования и общепринятые правила ведения телефонного разговора.

Тема 9. Конфликты в деловом общении и пути их разрешения.

Время - 2 часа.

Основные вопросы:

1. Понятия «конфликт», «конфликтоген», «конфликтная ситуация», «инцидент».
2. Классификация и причины конфликтов.
3. Типы поведения людей в конфликтной ситуации.
4. Способы разрешения конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
5. Стрессы и стрессовые ситуации в деловом общении.

4.5. Примерный перечень вопросов для организации и планирования самостоятельной работы студентов по изученным темам/разделам

1. Психология и общество, психология и труд; экономическая, правовая психология.
2. Модели политической психологии: федеральный и региональный аспекты; профессиональная психология.
3. Этикет официально-делового общения в профессиональной деятельности.
4. Письмо-приглашение, письмо гарантийное, письмо сопроводительное как документы официально-деловой речи.
5. Заявление. Доверенность.
6. Автобиография и резюме.
7. Докладная и служебная записки.
8. Протокол и выписка из протокола.
9. Основные этапы деловой беседы: начало беседы; информирование партнеров; аргументирование выдвигаемых положений; принятие решения; завершение беседы.
10. Начало деловой беседы: метод снятия напряжения, метод «зацепки», метод прямого подхода.
11. Вопросы собеседников (закрытые, открытые, риторические, переломные, вопросы для обдумывания) и их психологическая сущность.
12. Парирование замечаний собеседников. Виды замечаний: невысказанные замечания, предубеждения, ироничные замечания, замечания с целью получения информации, замечания с целью проявить себя, субъективные замечания, объективные замечания, замечания с целью сопротивления.
13. Способы высказывания замечаний собеседнику: локализация, явное и грубое возражение, уважение, признание правоты, сдержанность в личных оценках, лаконичность ответа, контролирование реакций, недопущение превосходства.
14. Психологические приемы влияния на партнера: «Имя собственное», «Зеркало отношений», «Прием воздействия улыбкой», «Золотые слова», «Терпеливый слушатель», «Присоединение».
15. Психологические основы делового взаимодействия.
16. Понятие о темпераменте. Виды темперамента.
17. Сенсорная, психогеометрическая типология С. Деллингера, психологические типы по К. Юнгу.
18. Психологические принципы оказания влияния на человека.
19. Личностные качества ведущего совещания.
20. Типичные ошибки, допускаемые при ведении совещаний.

21. Роль и место переговоров в профессиональной деятельности специалиста по работе с молодежью.
22. Организация, методы и навыки ведения деловых переговоров.
23. Роль и место презентации в профессиональной деятельности специалиста по работе с молодежью.
24. Проведение презентации: публичная, камерная, приватная; внешняя и внутренняя; нисходящая и восходящая.
25. Роль и место делового общения по телефону в профессиональной деятельности специалиста по работе с молодежью.
26. Общепринятые правила ведения делового телефонного разговора.
27. Стрессы и стрессовые ситуации.
28. Фазы развития стресса.
29. Классификация стрессов.
30. Причины стрессового напряжения.
31. Способы избегания стрессовых ситуаций.
32. Способы разрешения конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях (конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс).
33. Понятие этики делового общения.
34. Определение деловой коммуникации, структура и средства общения.
35. Механизмы воздействия в процессе общения.
36. Перцептивная сторона общения.
37. Коммуникативная сторона общения.
38. Интерактивная сторона общения.
39. Психологические типы личности.
40. Универсальные этические и психологические нормы и принципы.
41. Стили общения.
42. Виды и формы делового общения.
43. Деловая беседа как основная форма делового общения.
44. Понятие деловых переговоров.
45. Подготовка к проведению деловых переговоров.
46. Создание благоприятного психологического климата в переговорном процессе.
47. Выслушивание партнера как психологический прием в переговорном процессе.
48. Методы принятия решения в ходе переговоров.
49. Техника и тактика аргументирования в переговорном процессе.
50. Техники и психологические особенности телефонных переговоров.
51. Понятие конфликта в контексте различных классификаций и типологий.
52. Этапы развития конфликта.
53. Способы разрешения конфликта.
54. Понятие «имидж» и его общая характеристика.
55. Имидж специалиста по работе с молодежью.
56. Compliment в деловой коммуникации и его разновидности.
57. Критика в деловом общении.
58. Разновидности критических замечаний и требования к конструктивному общению.
59. Типы деловых культур по типологии Р. Льюиса. Их отличительные черты.
60. Понятие автостереотипа. Специфика автостереотипов различных народов (на примере сопоставления двух культур).
61. Понятие «якорь карьеры».
62. Мотивация в отношении карьерной успешности.
63. Основные способы убеждения и опровержения.
64. Основные способы защиты от манипуляции.
65. Манипуляция как способ управления людьми в деловой коммуникации.
66. Этапы развития коллектива в условиях деловых взаимоотношений.

67. Психология группы и ее влияние на деловую коммуникацию личности.
68. Особенности коммуникации в сфере работы с молодежью.
69. Психологическая безопасность делового общения и ее специфика.
70. Деловые коммуникации в сфере государственной молодежной политики России.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Самостоятельная работа обучающихся при изучении дисциплины предполагает, в первую очередь, работу с основной и дополнительной литературой. Результатами этой работы становятся выступления на практических занятиях, участие в обсуждении.

Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей обучающихся. Время и место самостоятельной работы выбираются обучающимися по своему усмотрению с учетом рекомендаций преподавателя.

Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения рабочей программы дисциплины, которая содержит основные требования к знаниям, умениям и навыкам обучаемых. Обязательно следует вспомнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочных занятий. Затем - приступить к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном программой.

Получив представление об основном содержании раздела, темы, необходимо изучить материал с помощью учебников, указанных в подразделе 8.1 настоящей программы. Целесообразно составить краткий конспект или схему, отображающую смысл и связи основных понятий данного раздела и включенных в него тем. Затем, как показывает опыт, полезно изучить выдержки из первоисточников. При желании можно составить их краткий конспект. Обязательно следует записывать возникшие вопросы, на которые не удалось ответить самостоятельно.

Вид деятельности	Методические указания по организации деятельности обучающегося
Лекция	В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемых тем, делаются акценты на наиболее сложных и интересных положениях изучаемого материала, которые должны быть приняты обучающимися во внимание. Обучающиеся должны конспектировать материал лекций, т.е. кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Материалы лекций необходимо систематически прорабатывать: проверять термины, понятия с помощью энциклопедий, словарей, справочников. Необходимо выделить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Материалы лекций являются основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям

Практические занятия	Целями практических занятий являются: контроль за степенью усвоения пройденного материала, ходом выполнения обучающимися самостоятельной работы и рассмотрение наиболее сложных и спорных вопросов по изучаемой теме. В рамках темы каждого практического занятия предусмотрена подготовка обучающимися устных выступлений по вопросам изучаемой темы, которые предлагаются обучающимся заранее, с последующим их обсуждением всеми обучающимися в группе. Для успешного освоения материала обучающиеся должны систематически посещать практические занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям (независимо от формы их проведения) обучающимся в обязательном порядке необходимо знакомиться с обязательной литературой по соответствующим темам, а также, при подготовке докладов - с первоисточниками и публикациями по изучаемой теме в научной периодике, конспектируя их. На практических занятиях предполагается активное участие обучающихся в обсуждении конкретных вопросов, критический анализ представленных сообщений, дополнения к ответам. При подготовке к занятию, обучающемуся необходимо проработать конспект лекций, познакомиться с соответствующими разделами основной и дополнительной литературы, ответить на вопросы, составить перечень вопросов, вызвавших затруднения или имеющих неоднозначную трактовку
Самостоятельная работа	Самостоятельная работа проводится с целью: систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся; формирования умений использовать основную и дополнительную литературу; развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности; формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации; формирования профессиональных компетенций; развитию практических умений обучающихся. Формы и виды самостоятельной работы обучающихся: чтение основной и дополнительной литературы - самостоятельное изучение материала по рекомендуемым литературным источникам; работа с библиотечным каталогом, самостоятельный подбор необходимой литературы; поиск необходимой информации в сети Интернет; подготовка к различным формам текущей и промежуточной аттестации. Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения: библиотеку с читальным залом, укомплектованную в соответствии с существующими нормами; учебно-методическую базу учебных кабинетов; компьютерные классы с возможностью работы в сети Интернет; основную и дополнительную литературу, разработанную с учетом увеличения доли самостоятельной работы обучающихся, и иные методические материалы. Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультирование по выполнению задания, которое включает цель задания, его содержание, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки. Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся. Формы контроля самостоятельной работы: просмотр и проверка выполнения самостоятельной работы преподавателем; рефлексия выполненного задания в группе; обсуждение результатов выполненной работы на занятии - предоставление обратной связи; проведение устного опроса.

Устный опрос	Устный опрос регулярно проводится во время практических занятий с целью проверки базовых знаний обучающихся по изученным темам. Обучающимся предлагается ответить на ряд вопросов, касающихся основных терминов и понятий, концепций и фактов по материалу изученных тем. Ответы должны быть достаточно полными и содержательными. К устному опросу должны быть готовы все обучающиеся. В процессе подготовки к устному опросу необходимо систематически изучать обязательную литературу по темам дисциплины, повторять изученный материал, опираясь на конспекты лекций.
Доклад	Доклад - это результат самостоятельной работы обучающегося, представляющий собою публичное выступление, в ходе которого автор раскрывает содержание темы, суть проблемы, которой посвящен доклад, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Содержание материала должно быть логичным, изложение материала носит проблемно-поисковый характер. Выбор темы доклада осуществляется обучающимся не менее чем за неделю до планируемого выступления. Тематика докладов доводится до сведения обучающихся ведущим преподавателем. При выборе темы доклада важно учитывать ее актуальность, соответствие содержанию изучаемой темы дисциплины, научную разработанность, возможность обращения к необходимым источникам для изучения темы доклада, личный интерес к данной теме. Примерные этапы работы над докладом таковы: формулирование темы, подбор и изучение основных источников по теме; составление библиографии; систематизация информации; разработка плана; написание доклада; публичное выступление. При подготовке доклада необходимо использовать не только обязательную литературу, но и дополнительные источники. Доклад может сопровождаться слайд-презентацией. Выступающему, по окончании представления доклада, могут быть заданы вопросы по теме выступления.
Тестирование	Контроль в виде тестов может использоваться после изучения каждой темы курса. Итоговое тестирование можно проводить в форме: компьютерного тестирования, т.е. компьютер произвольно выбирает вопросы из базы данных по степени сложности; письменных ответов, т.е. преподаватель задает вопрос и дает несколько вариантов ответа, а обучающийся на отдельном листе записывает номера вопросов и номера соответствующих ответов. Для достижения большей достоверности результатов тестирования следует строить текст так, чтобы у обучающихся было не более 40-50 секунд для ответа на один вопрос. Итоговое тестирование, как правило, занимает целое занятие.

Подготовка к промежуточной аттестации	При подготовке к промежуточной аттестации (экзамену, зачету, зачету с оценкой) необходимо ориентироваться на рекомендуемую литературу и др. Основное в подготовке к промежуточной аттестации по дисциплине - это повторение всего материала дисциплины, по которому необходимо сдавать промежуточную аттестацию. При подготовке обучающийся весь объем работы должен распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки, контролировать каждый день выполнение намеченной работы. Подготовка обучающегося к промежуточной аттестации включает в себя три этапа: самостоятельная работа в течение семестра; непосредственная подготовка в дни, предшествующие экзамену (зачету, зачету с оценкой) по темам курса; подготовка к ответу на задания, содержащиеся в вопросах для подготовки. Экзамен (зачет, зачет с оценкой) проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал дисциплины, включая вопросы, отведенные для самостоятельного изучения. Для успешного прохождения промежуточной аттестации по дисциплине обучающиеся должны принимать во внимание, что: все основные вопросы, указанные в рабочей программе, нужно знать, понимать их смысл и уметь его разъяснить; указанные в рабочей программе формируемые компетенции в результате освоения дисциплины должны быть продемонстрированы обучающимся; практические занятия способствуют получению более высокого уровня знаний и, как следствие, более высокой оценке на экзамене (зачете, зачете с оценкой); готовиться к промежуточной аттестации необходимо начинать с первого практического занятия.
---------------------------------------	---

6. Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

В институте образовательная деятельность обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется на основе образовательных программ, адаптированных, при необходимости, для обучения указанных лиц, с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья (по их заявлению).

В институте созданы специальные условия для получения образования по образовательным программам обучающимися (бакалаврами) с ограниченными возможностями здоровья, которые включают в себя использование специальных методов обучения и воспитания, печатные и (или) электронные образовательные ресурсы в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья, специальные технические средства обучения, предоставление услуг ассистента (при необходимости), оказывающего обучающимся (бакалаврам) необходимую техническую помощь, обеспечение доступа в здание института.

7. Организация воспитательной работы в процессе реализации дисциплины как компонента образовательной программы

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, локальными нормативными актами Института в рамках реализации дисциплины осуществляется воспитательная работа, направленная на закрепление духовно-нравственных ценностей и (или) развитие высоконравственной личности, способной в полной мере реализовывать свой потенциал и проявить инициативность в условиях современного общества.

Воспитательная работа в рамках реализации дисциплины как компонента образовательной программы основана на использовании аксиологического, культурно-исторического, системно-деятельностного и личностно ориентированного подхода с учетом основных принципов воспитания: гуманистической направленности, совместной деятельности участников образовательного процесса, следования нравственному примеру, безопасной жизнедеятельности и инклюзивности.

8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля)

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература:

1. Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. - Москва : Издательство Юрайт, 2024. - 450 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-18744-1. - Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/545467>
2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2025. - 396 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-20144-4. - Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/559993>
3. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. - Москва : Издательство Юрайт, 2024. - 433 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-18986-5. - Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/555623>.

б) дополнительная литература:

1. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для вузов / Н. Ю. Родыгина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2026. - 380 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-19387-9. - Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/590550>.
2. Кафтан, В. В. Деловая этика : учебник и практикум для вузов / В. В. Кафтан, Л. И. Чернышова. - Москва : Издательство Юрайт, 2026. - 299 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-17979-8. - Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/583257>.

8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Название	Эл.адрес	Режим доступа
Личный кабинет обучающегося ОЧУ ВО «МИП» (СДО на базе LMS Moodle)	https://sdo.mip.institute/	для авторизованных пользователей, из любой точки, где есть Интернет
Федеральный портал «Российское образование»	http://www.edu.ru/	свободный, из любой точки, где есть Интернет
Платформа развития социальных и гражданских инициатив	https://dobro.ru/	свободный, из любой точки, где есть Интернет
Центр добровольчества в России	https://mosvolonter.ru/	свободный, из любой точки, где есть Интернет
Сайт городского проекта «Молодежь Москвы»	https://mosmolodezh.ru/	свободный, из любой точки, где есть Интернет
Российский союз молодежи	https://ruy.ru/	свободный, из любой точки, где есть Интернет

Федеральное агентство по делам молодежи (Росмолодежь)	https://fadm.gov.ru/	свободный, из любой точки, где есть Интернет
Электронная библиотека для специалиста по работе с молодежью	https://youthlib.mirea.ru/	свободный, из любой точки, где есть Интернет

8.3. Электронно-библиотечные системы

Название	Эл. адрес	Режим доступа
Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ	https://urait.ru/	для авторизованных пользователей, из любой точки, где есть Интернет

8.4. Перечень комплектов лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, используемого при изучении учебной дисциплины (модуля)

Название ПО	Характер ПО
операционная система Windows 10	лицензионное ПО
пакет офисных программ LibreOffice	свободно распространяемое ПО (свободная лицензия)
антивирусная программа «Лаборатория Касперского»	лицензионное отечественное ПО
архиватор 7-Zip	свободно распространяемое ПО (свободная лицензия)
Яндекс.Браузер	свободно распространяемое отечественное ПО (свободная лицензия)

8.5. Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Название	Эл. адрес	Режим доступа
Национальная библиографическая база данных научного цитирования, научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	http://www.elibrary.ru	Ресурс открытого доступа
Интернет-ресурс Российской Государственной Библиотеки	https://www.rsl.ru	Ресурс открытого доступа
Научная электронная библиотека (база научных статей) «КиберЛенинка»	https://cyberleninka.ru/	Ресурс открытого доступа
Некоммерческие интернет-версии справочно-правовой информационной системы КонсультантПлюс	https://www.consultant.ru/online/	Ресурс открытого доступа
Информационно-правовой портал справочно-правовой информационной системы Гарант	https://www.garant.ru	Ресурс открытого доступа

8.6. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики,	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения прак-	Адрес (местоположение) учебных кабинетов, объектов для проведения практических	Собственность или оперативное управление, хозяйственное	Полное наименование собственника (арендодателя, ссудодате-	Документ - основание возникновения права (реквизиты и срок
-------	--	---	--	---	--	--

	иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	тических занятий, объектов физической культуры и спорта с перечнем основного оборудования	занятий, объектов физической культуры и спорта (с указанием площади и номера помещения в соответствии с документами бюро технической инвентаризации)	ведение, аренда (субаренда), безвозмездное пользование, практическая подготовка	ля) объекта недвижимого имущества	действия)
1	2	3	4	5	6	7
1	Б1.О.24 Деловые коммуникации	Аудитория 203 Учебная аудитория для проведения учебных занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Специализированная мебель: парта двухместная для обучающегося - 5 шт. (10 мест), рабочее место преподавателя (стол и стул) - 1 шт., стеллаж - 1 шт.; Оборудование и технические средства обучения: мультимедийный компьютер IRU Office 310K2 с доступом к сети «Интернет» - 1 шт., доска маркерная - 1 шт. Программное обеспечение: операционная система Windows 10, пакет офисных программ LibreOffice (свободная лицензия), антивирусная программа «Лаборатория Касперского», архиватор 7-Zip (свободная лицензия), Яндекс.Браузер (свободная лицензия)	117105, Российская Федерация, город Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Донской, шоссе Варшавское, дом 2, помещение 3/1; кадастровый номер 77:05:0001020:3654 ; Антресоль 1-го этажа, помещение III, комната 3 (Аудитория внутренних № 203; 23,5 кв.м.)	Аренда	АНО ДПО «Московская бизнес академия» (АНО ДПО «МБА»), ИНН 9725034765, ОГРН 1207700285143	Договор аренды нежилых помещений № 20-03/26 от 20.03.2026 (в редакции дополнительного соглашения № 1 от 18.06.2026); срок аренды - 11 месяцев, с 20.03.2026 по 19.02.2027; государственная регистрация договора аренды не требуется (пункт 2 статьи 651 ГК РФ).

9. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения

Оценочные процедуры и их краткое описание.

Итоговой формой аттестации по дисциплине является - зачет.

Процедура оценивания результатов успеваемости студентов по дисциплине предполагает проведение текущей, рубежной и промежуточной аттестации. Материалы оценочных средств представлены в разделе 10 рабочей программы дисциплины.

Виды контроля	Оценочное средство
Текущий контроль	устный опрос, доклад, реферат, тестирование, практико-ориентированные задания (кейсы)
Рубежный контроль	тестирование
Промежуточный контроль	ответы на вопросы билета, тестирование, практико-ориентированные задания

С целью определения уровня овладения компетенциями, закрепленными за дисциплиной, в заданные преподавателем сроки проводится текущий и промежуточный контроль знаний, умений и навыков каждого обучающегося. Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях. Исключение составляет устный опрос, который может проводиться в начале или конце лекции в течение 15-20 мин. с целью закрепления знаний терминологии по дисциплине. При оценивании компетенций принимается во внимание формирование профессионального мировоззрения, определенного уровня включенности в занятия, рефлексивные навыки, владение изучаемым материалом.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки.
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекс мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.

4. Соблюдение последовательности проведения оценки.

Текущая аттестация обучающихся по дисциплине проводится в соответствии с локальными нормативными актами и является обязательной.

Текущая аттестация по учебной дисциплине проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения обучающихся и осуществляется преподавателем дисциплины.

Объектами оценивания выступают:

- 1) учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- 2) степень усвоения теоретических знаний в качестве «ключей анализа»;
- 3) уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- 4) результаты самостоятельной работы (изучение книг из списка основной и дополнительной литературы).

Активность обучающегося на занятиях оценивается на основе выполненных им работ и заданий, предусмотренных данной рабочей программой дисциплины.

Кроме того, оценивание обучающегося проводится на текущем контроле по дисциплине. Оценивание обучающегося на контрольной неделе проводится преподавателем независимо от наличия или отсутствия обучающегося (по уважительной или неуважительной причине) на занятии.

Оценивание обучающегося носит комплексный характер и учитывает достижения обучающегося по основным компонентам учебного процесса за текущий период с выставлением оценок в ведомости.

9.1. Описание оценочных средств текущего, рубежного и промежуточного контроля

№	Наименование ОС (процесс / конечный продукт)	Краткая характеристика оценочного средства	Контрольно-измерительные материалы
1	Опрос	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на	Тестовые задания, вопросы по темам, разделам, практико-

		темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	ориентированные задания
2	Тестирование	Система стандартизированных простых и комплексных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний, умений и владений обучающегося. Рекомендуется для оценки знаний, умений и владений студентов.	Тестовые задания
3	Практические задания и кейсы	Частично регламентированное задание по практической подготовке в профессиональной деятельности, имеющее алгоритмическое или нестандартное решение, позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных научных областей в практическую подготовку, связанную с профессиональной деятельностью. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	практико-ориентированные задания
4	Доклад	Расширенное письменное или устное сообщение на основе совокупности ранее опубликованных исследовательских, научных разработок, по соответствующей отрасли научных знаний, имеющих значение для теории науки и практического применения. Представляет собой обобщенное изложение результатов проведенных исследований, экспериментов и разработок, известных широкому кругу специалистов в отрасли научных знаний.	темы докладов; критерии оценки
5	Реферат	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной учебно-исследовательской темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	темы рефератов; критерии оценки

9.2. Формы текущего/рубежного контроля успеваемости и достижения результатов обучения

№	Наименование и содержание по темам (разделам)	Краткое содержание	Формы текущего контроля	Компетенции
1	Тема 1. Общение как социально-психологическая категория	Аспекты делового общения: коммуникативный, интерактивный, перцептивный. Понятие коммуникативного барьера. Виды интерактивного взаимодействия. Механизмы перцептивного аспекта общения: идентификация, стереотипизация, эмпатия, аттракция; рефлексия; каузальная атрибуция. Основные характеристики коммуникативного делового общения. Общепринятые нравственные требования к деловому общению с учетом национально-психологических типов, универсальных этических и психологических норм и принципов. Психология и общество, психология и труд; экономическая, правовая психология; модели политической психологии: федеральный и региональный аспекты; профессиональная психология.	Устный опрос Доклад Тестирование	УК-3, УК-4
2	Тема 2. Деловой стиль и его подстили	Специфика официально-делового стиля и его микростилей (подстилей). Подстили: дипломати-	Устный опрос	УК-3, УК-4

		ческий, законодательный и административно-канцелярский. Их особенности, жанровые разновидности. Интернациональные свойства официально-деловой письменной речи в русском делопроизводстве. Стандартность языка и формы как основа деловой документации. Содержание и форма официально-деловых бумаг.	Доклад Тестирование	
3	Тема 3. Оформление деловых бумаг различного содержания	Понятие о деловой переписке. Этикетная сторона делового письменного общения. Разновидности писем и правила их оформления: основные реквизиты, шаблон и клише. Письмо-приглашение, письмо гарантийное, письмо сопроводительное как документы официально-деловой речи. Ситуации их использования. Заявление. Доверенность. Автобиография и резюме. Докладная и служебная записки. Протокол и выписка из протокола.	Устный опрос Доклад Тестирование	УК-3, УК-4
4	Тема 4. Деловая беседа как вид делового общения	Деловая беседа как основная форма делового общения. Функции деловой беседы: взаимное общение работников в одной деловой сфере; совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов; контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий; поддержание деловых контактов; стимулирование деловой активности. Основные этапы деловой беседы: начало беседы; информирование партнеров; аргументирование выдвигаемых положений; принятие решения; завершение беседы. Начало деловой беседы: метод снятия напряжения, метод «зацепки», метод прямого подхода. Вопросы собеседников (закрытые, открытые, риторические, переломные, вопросы для обдумывания) и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседников. Виды замечаний: невысказанные замечания, предубеждения, ироничные замечания, замечания с целью получения информации, замечания с целью проявить себя, субъективные замечания, объективные замечания, замечания с целью сопротивления. Способы высказывания замечаний собеседнику: локализация, явное и грубое возражение, уважение, признание правоты, сдержанность в личных оценках, лаконичность ответа, контролирование реакций, недопущение превосходства. Психологические приемы влияния на партнера: «Имя собственное», «Зеркало отношений», «Прием воздействия улыбкой», «Золотые слова», «Терпеливый слушатель», «Присоединение».	Устный опрос Доклад Тестирование	УК-3, УК-4
5	Тема 5. Служебные совещания как вид делового общения	Служебное совещание как разновидность делового общения. Правила проведения служебных совещаний. Виды совещаний и их особенности (инструктивное, оперативное, проблемное). Факторы, влияющие на успешность проведения совещаний. Требования, предъявляемые к проведению деловых совещаний того или иного типа. Личностные качества ведущего совещание. Типичные ошибки, допускаемые при ведении совещаний.	Устный опрос Доклад Тестирование	УК-3, УК-4
6	Тема 6. Переговоры как вид делового общения	Деловые переговоры: понятие «деловые переговоры», их характер, определение целей. Стратегии ведения переговоров: позитивный тип; переговоры на основе взаимного учета интересов; динамика переговоров. Организация, методы и навыки ведения деловых переговоров (уточнение	Устный опрос Доклад Тестирование	УК-3, УК-4

		интересов и позиций сторон, обсуждение). Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений. Переговорное пространство; три типа решений; работа над соглашением (объективные критерии; метод консенсуса; метод большинства); закрепление решений.		
7	Тема 7. Деловая презентация как вид делового общения	Понятие деловой презентации. Виды презентаций: публичная, камерная, приватная; внешние и внутренние; нисходящие и восходящие. Задачи успешной презентации. Требования к проведению презентации того или иного вида. Типичные ошибки, допускаемые при подготовке и проведении презентации того или иного вида. Реклама как вид презентации и ее особенности.	Устный опрос Доклад Тестирование	УК-3, УК-4
8	Тема 8. Разговор по телефону в деловом общении	Телефонные разговоры в деловом общении. Композиция телефонного разговора. Основные требования, предъявляемые к телефонному разговору. Общепринятые правила ведения телефонного разговора.	Устный опрос Доклад Тестирование	УК-3, УК-4
9	Тема 9. Конфликты в деловом общении и пути их разрешения	Понятие «конфликт» и его социальная роль. Понятия «конфликтоген», «конфликтная ситуация», «инцидент». Классификация конфликтов: межличностные, внутриличностные, межгрупповые, конфликт между личностью и группой. Объективно и субъективно обусловленные конфликты. Типы поведения людей в конфликтной ситуации: «практик», «собеседник», «мыслитель». Причины конфликтов (стремление к превосходству, проявление агрессивности, эгоизма, информация). Факторы возникновения конфликтов: структурные, ценностные, отношений, поведенческие. Последствия конфликтов. Способы разрешения конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях (конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс). Стрессы и стрессовые ситуации. Фазы развития стресса. Классификация стрессов. Причины стрессового напряжения. Способы избегания стрессовых ситуаций.	Устный опрос Доклад Тестирование	УК-3, УК-4

9.3. Критерии оценки результатов текущего и рубежного контроля

Критерии оценки	Баллы	Оценка
Опрос		
обучающийся дал полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, проявил совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыл основные положения темы. В ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, явлений. Обучающийся подкрепляет теоретический ответ практическими примерами. Ответ сформулирован научным языком, обоснована авторская позиция обучающегося. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа или с помощью «наводящих» вопросов преподавателя. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень владения компетенцией(-ями);	5	Отлично
обучающимся дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, проявлено умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, но есть недочеты в формулировании понятий, решении задач. При ответах на дополнительные вопросы допущены	4	Хорошо

ны незначительные ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень владения компетенцией(-ями);		
обучающимся дан неполный ответ на вопрос, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, явлений, нарушена логика ответа, не сделаны выводы. Речевое оформление требует коррекции. Обучающийся испытывает затруднение при ответе на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень владения компетенцией(-ями);	3	Удовлетворительно
обучающийся испытывает значительные трудности в ответе на вопрос, допускает существенные ошибки, не владеет терминологией, не знает основных понятий, не может ответить на «наводящие» вопросы преподавателя. Обучающимся продемонстрирован низкий уровень владения компетенцией(-ями).	2	Неудовлетворительно
Тестирование		
Количество выполненных тестовых заданий		
90-100%	5	Отлично
70-89%	4	Хорошо
50-69%	3	Удовлетворительно
менее 50%	2	Неудовлетворительно
Практические задания, кейсы		
продемонстрировано грамотное последовательное решение задач (заданий) при правильно выбранном алгоритме. Даны верные ответы на все вопросы и условия задач (заданий). При необходимости сделаны пояснения и выводы (содержательные, достаточно полные, правильные, учитывающие специфику проблемной ситуации в задаче или с незначительными ошибками);	5	Отлично
грамотное последовательное решение задач (заданий) при правильно выбранном алгоритме. Однако, ответы на вопросы и условия задач (заданий) содержат незначительные ошибки. Пояснения и выводы отсутствуют или даны неверно	4	Хорошо
обучающийся ориентируется в материале, но применяет его неверно, выбирает неправильный алгоритм решения задач (неверные исходные данные, неверная последовательность решения и др. ошибки), допускает ошибки. Пояснения и выводы отсутствуют или даны неверно	3	Удовлетворительно
обучающийся слабо ориентируется в материале, выбирает неправильный алгоритм решения, допускает значительное количество вычислительных ошибок. Пояснения и выводы отсутствуют	2	Неудовлетворительно
Доклад, реферат		
Соответствие целям и задачам дисциплины, актуальность темы и рассматриваемых проблем, соответствие содержания заявленной теме, заявленная тема полностью раскрыта, рассмотрение дискуссионных вопросов по проблеме, сопоставлены различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, научность языка изложения, логичность и последовательность в изложении материала, количество исследованной литературы, в том числе новейших источников по проблеме, четкость выводов, оформление работы соответствует предъявляемым требованиям.	5	Отлично
Соответствие целям и задачам дисциплины, актуальность темы и рассматриваемых проблем, соответствие содержания заявленной теме, научность языка изложения, заявленная тема раскрыта недостаточно полно, отсутствуют новейшие литературные источники по проблеме, при оформлении работы имеются недочеты.	4	Хорошо
Соответствие целям и задачам дисциплины, содержание работы не в полной мере соответствует заявленной теме, заявленная тема раскрыта недостаточно полно, использовано небольшое количество научных источников, нарушена логичность и после-	3	Удовлетворительно

довательность в изложении материала, при оформлении работы имеются недочеты		
Работа не соответствует целям и задачам дисциплины, содержание работы не соответствует заявленной теме, содержание работы изложено не научным стилем	2	Неудовлетворительно

9.4. Процедура промежуточной аттестации

Процедура промежуточной аттестации с дополнительным аттестационным испытанием (Зачет)

Промежуточная аттестация обучающихся по учебной дисциплине проводится в соответствии с локальными нормативными актами и является обязательной.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с учебным планом в виде зачета в период зачетно-экзаменационной сессии в соответствии с графиком проведения.

Обучающиеся допускаются к зачету в случае выполнения ими учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины.

Сдача зачета предусмотрена в форме ответов на вопросы билета (перечень вопросов - подраздел 4.5), выполнения тестовых и практико-ориентированных заданий по дисциплине (раздел 10). Продолжительность тестирования - 30 минут.

При проведении компьютерного тестирования оценка результатов определяется по сумме баллов, полученных за правильно выполненные тестовые оценочные задания.

Оценка «отлично» выставляется, если обучающимся набрано от 85 до 100 баллов;

оценка «хорошо» - от 67 до 84 баллов;

оценка «удовлетворительно» - от 50 до 66 баллов;

оценка «неудовлетворительно» - 49 баллов и менее;

«зачтено» - от 50 до 100 баллов;

«не зачтено» - 49 баллов и менее.

Оценка знаний обучающегося на зачете определяется его учебными достижениями и результатами текущего контроля знаний и выполнением им заданий. Основой для определения оценки служит уровень усвоения обучающимися материала, предусмотренного данной рабочей программой дисциплины.

Обучающемуся, получившему оценку «не зачтено», предоставляется возможность ликвидировать задолженность по дисциплине в дни пересдачи или по индивидуальному графику.

Оценивание обучающегося на промежуточной аттестации в форме зачета осуществляется в соответствии с критериями, представленными в таблице, и носит балльный характер.

9.5. Критерии оценки образовательных результатов обучающихся на зачете по дисциплине:

Результат зачета	Критерии оценки образовательных результатов
зачтено, 5, отлично	Оценка «5 (отлично)» выставляется обучающемуся, если по результатам выполнения заданий зачета им набрано от 85 до 100 баллов. При этом обучающийся при ответах на вопросы билета, выполнении тестовых и практико-ориентированных заданий зачета продемонстрировал глубокое и прочное усвоение программного материала, умение тесно увязывать теорию с практикой, свободно справлялся с заданиями и вопросами, не затруднялся с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывал принятые решения. Компетенции, закрепленные за дисциплиной, сформированы на уровне - высокий.
зачтено, 4, хорошо	Оценка «4 (хорошо)» выставляется обучающемуся, если по результатам выполнения заданий зачета им набрано от 67 до 84 баллов. При этом обучающийся при ответах на вопросы билета, выполнении тестовых и практико-

	ориентированных заданий зачета продемонстрировал твердое знание программного материала, грамотно и по существу отвечал на вопросы, не допускал существенных неточностей, правильно применял теоретические положения при решении практико-ориентированных заданий. Компетенции, закрепленные за дисциплиной, сформированы на уровне - хороший (средний).
зачтено, 3, удовлетворительно	Оценка «3 (удовлетворительно)» выставляется обучающемуся, если по результатам выполнения заданий зачета им набрано от 50 до 66 баллов. При этом обучающийся при ответах на вопросы билета, выполнении тестовых и практико-ориентированных заданий зачета продемонстрировал знание только основного программного материала без усвоения его деталей, допускал неточности и недостаточно правильные формулировки, испытывал затруднения при выполнении практико-ориентированных заданий. Компетенции, закрепленные за дисциплиной, сформированы на уровне - достаточный.
не зачтено, 2, неудовлетворительно	Оценка «2 (неудовлетворительно)» выставляется обучающемуся, если по результатам выполнения заданий зачета им набрано 49 баллов и менее. При этом обучающийся при ответах на вопросы билета, выполнении тестовых и практико-ориентированных заданий зачета продемонстрировал незнание значительной части программного материала, допускал существенные ошибки, не справлялся с практико-ориентированными заданиями. Как правило, оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. Компетенции, закрепленные за дисциплиной, сформированы на недостаточном уровне или не сформированы.

9.6. Соответствие уровня освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания

Код	Содержание компетенции
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Показатель оценивания/результаты обучения	Критерии оценивания			
	2 (неудовлетворительно)	3 (удовлетворительно)	4 (хорошо)	5 (отлично)
Знает (УК-3)	Не знает: структуру делового общения как социально-психологической категории и роли участников в служебном совещании, деловой беседе и переговорах; стратегии сотрудничества и распределение функций в команде при подготовке и проведении деловой презентации; типологию конфликтов в деловом общении и способы их разрешения для сохранения результативного взаимодействия в коллективе	Демонстрирует только частичные знания и понимает: структуру делового общения как социально-психологической категории и роли участников в служебном совещании, деловой беседе и переговорах; стратегии сотрудничества и распределение функций в команде при подготовке и проведении деловой презентации; типологию конфликтов в деловом общении и способы их разрешения для сохранения результативного взаимодействия в кол-	Демонстрирует знания и понимает: структуру делового общения как социально-психологической категории и роли участников в служебном совещании, деловой беседе и переговорах; стратегии сотрудничества и распределение функций в команде при подготовке и проведении деловой презентации; типологию конфликтов в деловом обще-	Владеет полной системой знаний и понимает: структуру делового общения как социально-психологической категории и роли участников в служебном совещании, деловой беседе и переговорах; стратегии сотрудничества и распределение функций в команде при подготовке и проведении деловой презентации; типологию конфликтов в деловом обще-

		лективе	нии и способы их разрешения для сохранения результативного взаимодействия в коллективе	нии и способы их разрешения для сохранения результативного взаимодействия в коллективе
Умеет (УК-3)	Не умеет: определять роль каждого участника совещания, беседы и переговоров и выстраивать взаимодействие на основе стратегии сотрудничества для достижения общей цели; организовывать обсуждение разных идей и мнений в ходе служебного совещания и деловой презентации; диагностировать конфликт в деловом общении и выбирать конструктивную тактику его разрешения	Демонстрирует только частичное умение: определять роль каждого участника совещания, беседы и переговоров и выстраивать взаимодействие на основе стратегии сотрудничества для достижения общей цели; организовывать обсуждение разных идей и мнений в ходе служебного совещания и деловой презентации; диагностировать конфликт в деловом общении и выбирать конструктивную тактику его разрешения	Демонстрирует умение: определять роль каждого участника совещания, беседы и переговоров и выстраивать взаимодействие на основе стратегии сотрудничества для достижения общей цели; организовывать обсуждение разных идей и мнений в ходе служебного совещания и деловой презентации; диагностировать конфликт в деловом общении и выбирать конструктивную тактику его разрешения	Умеет: определять роль каждого участника совещания, беседы и переговоров и выстраивать взаимодействие на основе стратегии сотрудничества для достижения общей цели; организовывать обсуждение разных идей и мнений в ходе служебного совещания и деловой презентации; диагностировать конфликт в деловом общении и выбирать конструктивную тактику его разрешения
Владеет (УК-3)	Не владеет: приемами координации командной работы при подготовке деловой презентации и проведении переговоров с закреплением ролей участников; навыками ведения деловой беседы и совещания в режиме сотрудничества с вовлечением всех участников в обсуждение; техниками урегулирования конфликтов в деловом общении и удержания командного взаимодействия	Демонстрирует только частичное владение: приемами координации командной работы при подготовке деловой презентации и проведении переговоров с закреплением ролей участников; навыками ведения деловой беседы и совещания в режиме сотрудничества с вовлечением всех участников в обсуждение; техниками урегулирования конфликтов в деловом общении и удержания командного взаимодействия	Демонстрирует владение: приемами координации командной работы при подготовке деловой презентации и проведении переговоров с закреплением ролей участников; навыками ведения деловой беседы и совещания в режиме сотрудничества с вовлечением всех участников в обсуждение; техниками урегулирования конфликтов в деловом общении и удержания командного взаимодействия	Владеет в полной мере: приемами координации командной работы при подготовке деловой презентации и проведении переговоров с закреплением ролей участников; навыками ведения деловой беседы и совещания в режиме сотрудничества с вовлечением всех участников в обсуждение; техниками урегулирования конфликтов в деловом общении и удержания командного взаимодействия

Знает (УК-4)	Не знает: особенности делового стиля русского языка и его подстилей применительно к устной и письменной деловой коммуникации; нормы оформления деловых бумаг различного содержания и правила построения деловой презентации; средства ведения телефонного делового разговора и применения ИКТ при выборе коммуникативно приемлемого стиля общения	Демонстрирует только частичные знания и понимает: особенности делового стиля русского языка и его подстилей применительно к устной и письменной деловой коммуникации; нормы оформления деловых бумаг различного содержания и правила построения деловой презентации; средства ведения телефонного делового разговора и применения ИКТ при выборе коммуникативно приемлемого стиля общения	Демонстрирует знания и понимает: особенности делового стиля русского языка и его подстилей применительно к устной и письменной деловой коммуникации; нормы оформления деловых бумаг различного содержания и правила построения деловой презентации; средства ведения телефонного делового разговора и применения ИКТ при выборе коммуникативно приемлемого стиля общения	Владеет полной системой знаний и понимает: особенности делового стиля русского языка и его подстилей применительно к устной и письменной деловой коммуникации; нормы оформления деловых бумаг различного содержания и правила построения деловой презентации; средства ведения телефонного делового разговора и применения ИКТ при выборе коммуникативно приемлемого стиля общения
Умеет (УК-4)	Не умеет: выбирать коммуникативно приемлемые стиль и языковые средства для деловой беседы, совещания, переговоров и телефонного разговора в зависимости от ситуации; составлять и оформлять деловые бумаги различного содержания в соответствии с нормами делового стиля; готовить и проводить деловую презентацию, в том числе с использованием средств ИКТ	Демонстрирует только частичное умение: выбирать коммуникативно приемлемые стиль и языковые средства для деловой беседы, совещания, переговоров и телефонного разговора в зависимости от ситуации; составлять и оформлять деловые бумаги различного содержания в соответствии с нормами делового стиля; готовить и проводить деловую презентацию, в том числе с использованием средств ИКТ	Демонстрирует умение: выбирать коммуникативно приемлемые стиль и языковые средства для деловой беседы, совещания, переговоров и телефонного разговора в зависимости от ситуации; составлять и оформлять деловые бумаги различного содержания в соответствии с нормами делового стиля; готовить и проводить деловую презентацию, в том числе с использованием средств ИКТ	Умеет: выбирать коммуникативно приемлемые стиль и языковые средства для деловой беседы, совещания, переговоров и телефонного разговора в зависимости от ситуации; составлять и оформлять деловые бумаги различного содержания в соответствии с нормами делового стиля; готовить и проводить деловую презентацию, в том числе с использованием средств ИКТ
Владеет (УК-4)	Не владеет: навыками письменной деловой коммуникации при оформлении деловых документов различного содержания; приемами устной деловой коммуникации в ходе бе-	Демонстрирует только частичное владение: навыками письменной деловой коммуникации при оформлении деловых документов различного содержания;	Демонстрирует владение: навыками письменной деловой коммуникации при оформлении деловых документов раз-	Владеет в полной мере: навыками письменной деловой коммуникации при оформлении деловых документов раз-

	седы, совещания, переговоры и разговора по телефону с соблюдением делового стиля; средствами ИКТ для подготовки и представления деловой презентации	приемами устной деловой коммуникации в ходе беседы, совещания, переговоров и разговора по телефону с соблюдением делового стиля; средствами ИКТ для подготовки и представления деловой презентации	личного содержания; приемами устной деловой коммуникации в ходе беседы, совещания, переговоров и разговора по телефону с соблюдением делового стиля; средствами ИКТ для подготовки и представления деловой презентации	личного содержания; приемами устной деловой коммуникации в ходе беседы, совещания, переговоров и разговора по телефону с соблюдением делового стиля; средствами ИКТ для подготовки и представления деловой презентации
--	---	--	--	--

10. Оценочные средства для проведения контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств (далее - ФОС) является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины и основной профессиональной образовательной программы.

Фонд оценочных средств представляет собой комплекс учебных заданий, предназначенных для измерения уровня достижений обучающимся установленных результатов обучения, и используется при проведении текущей и промежуточной аттестации (в период зачетно-экзаменационной сессии).

Цель ФОС - установление соответствия уровня подготовки обучающихся на данном этапе обучения требованиям рабочей программы дисциплины.

Основными задачами ФОС по учебной дисциплине являются:

- контроль достижений целей реализации ОП - формирование компетенций;
- контроль процесса приобретения обучающимся необходимых знаний, умений, навыков (владения/опыта деятельности) и уровня сформированности компетенций;
- оценка достижений обучающегося;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование методов обучения в образовательном процессе.

10.1. Типовые контрольные задания для проведения текущей/рубежной аттестации по дисциплине (модулю).

Примерная тематика рефератов (докладов)

1. Роль эффективной коммуникации в управлении командой: стратегии взаимодействия и распределения ролей.
2. Особенности деловой коммуникации в многонациональных командах: языковые и культурные барьеры.
3. Вербальные и невербальные средства коммуникации в деловом взаимодействии: влияние на эффективность командной работы.
4. Этика делового общения как основа продуктивного взаимодействия в коллективе.
5. Письменная деловая коммуникация: правила составления официальных писем и документов на русском и английском языках.
6. Стратегии разрешения конфликтов в команде: коммуникативные техники и тактики.

7. Особенности проведения деловых переговоров в межкультурной среде.
8. Роль активного слушания в деловой коммуникации и его влияние на командное взаимодействие.
9. Технологии эффективной презентации проекта перед аудиторией: вербальные и визуальные инструменты.
10. Деловая переписка на английском языке: структура, стилистика, типичные ошибки.
11. Коммуникативные барьеры в организации и методы их преодоления для повышения эффективности командной работы.
12. Роль обратной связи в деловой коммуникации: способы конструктивного представления и восприятия критики.
13. Особенности делового общения в цифровой среде: электронная почта, мессенджеры, видеоконференции.
14. Принципы построения эффективной коммуникации между руководителем и подчиненными.
15. Техники убеждения и аргументации в деловых переговорах: этические аспекты и практические приемы.
16. Кросс-культурные различия в деловой коммуникации: сравнение российских и западных практик.
17. Роль невербальных сигналов в деловых переговорах и их интерпретация в разных культурах.
18. Деловое общение по телефону: стандарты и правила ведения разговоров на русском и английском языках.
19. Формирование командного духа через коммуникативные практики: методы и инструменты.
20. Особенности коммуникации в виртуальных командах: вызовы и решения.
21. Публичное выступление как форма деловой коммуникации: подготовка, структура, приемы удержания внимания аудитории.
22. Этикет деловой переписки: нормы и стандарты на русском и английском языках.
23. Манипуляции в деловой коммуникации: распознавание и противодействие.
24. Роль эмоционального интеллекта в эффективной деловой коммуникации и командной работе.
25. Особенности коммуникации при проведении совещаний и планерок: правила модерации и вовлечения участников.
26. Деловая коммуникация в условиях кризиса: стратегии информирования и взаимодействия с коллективом.
27. Использование цифровых инструментов для организации командной работы и обмена информацией.
28. Межличностные коммуникации в организации: влияние на корпоративную культуру и продуктивность.
29. Особенности деловой коммуникации с иностранными партнерами: языковые нюансы и культурные стереотипы.
30. Роль деловой риторики в формировании профессионального имиджа и укреплении командных связей.

10.2. Примерный перечень тестовых заданий для текущего/рубежного/промежуточного контроля

Система оценивания тестовых заданий

Типы заданий	Время выполнения заданий	Результат оценивания (баллы, полученные за выполнение задания/характеристика правильности ответа)
--------------	--------------------------	--

	(мин.)	
Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа	2	Совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; неверный ответ или его отсутствие - 0 баллов.
Задание закрытого типа с выбором 2 вариантов ответа	3	Полное совпадение с верным ответом оценивается 2 баллами; если допущена 1 ошибка - 1 балл более 1 ошибки или ответ отсутствует - 0 баллов.
Задание открытого типа на дополнение	4	Полный правильный ответ на задание оценивается 2 баллами; если допущены ошибки или ответ отсутствует - 0 баллов
Задание закрытого типа на установление соответствия	6	Полное совпадение с верным ответом оценивается 3 баллами; если допущена 1 ошибка - 2 балла, если допущены 2 ошибки - 1 балл, если допущены более 2 ошибок или ответ отсутствует - 0 баллов.
Задание открытого типа с развернутым ответом (практико-ориентированные задания, кейсы)	5	Полное, правильное и обоснованное решение с учетом условий задания оценивается 5 баллами; верный подход и решение без существенных ошибок, но с неполным обоснованием или отдельными пропусками - 3 баллами; неверное решение, существенные ошибки либо отсутствие ответа - 0 баллов. Допускаются иные обоснованные решения, соответствующие условиям задания.

Примерные тестовые задания

П/Н	Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса
Задания с 1 вариантом ответа			
1.	УК-3.1.1	открытость, честность, соблюдение обещаний	Что помогает установить доверительные отношения в деловой коммуникации? 1) открытость, честность, соблюдение обещаний 2) излишняя эмоциональность 3) демонстрация превосходства 4) манипулятивные приемы
2.	УК-3.1.2	конструктивная обратная связь: указание на ошибки и предложения по улучшению	Какой подход способствует эффективной обратной связи в команде? 1) общая критика без конкретики 2) конструктивная обратная связь: указание на ошибки и предложения по улучшению 3) публичное осуждение ошибок 4) игнорирование результатов работы
3.	УК-3.1.3	способность распознавать и учитывать эмоции свои и других людей для эффективного взаимодействия	Что демонстрирует высокий уровень эмоционального интеллекта в деловой коммуникации? 1) избегание любых эмоциональных проявлений 2) игнорирование эмоций собеседника 3) способность распознавать и учитывать эмоции свои и других людей для эффективного взаимодействия 4) резкие высказывания при несогласии
4.	УК-3.1.4	внимательное слушание, уточнение деталей, благодарность за обратную связь	Что демонстрирует высокий уровень коммуникативной компетенции при получении критики? 1) ответная критика в адрес говорящего 2) молчаливый уход 3) оборонительная реакция и отрицание замечаний 4) внимательное слушание, уточнение деталей, благодарность за обратную связь
5.	УК-3.2.1	поиск компромисса с учетом интересов всех сторон	Какая стратегия наиболее эффективна при разрешении конфликта в команде?

			1) поиск компромисса с учетом интересов всех сторон 2) навязывание своего мнения силой 3) перекладывание ответственности на других 4) избегание обсуждения проблемы
6.	УК-3.2.2	постановка открытых вопросов, мозговой штурм	Какой метод помогает вовлечь участников в обсуждение на совещании? 1) монолог руководителя без вопросов к аудитории 2) постановка открытых вопросов, мозговой штурм 3) запрет на высказывания 4) критика идей сотрудников
7.	УК-3.2.3	отсутствие регламента, технические проблемы, многословие	Что снижает эффективность виртуальной коммуникации в команде? 1) краткий протокол после встречи 2) четкие цели встречи и повестка дня 3) отсутствие регламента, технические проблемы, многословие 4) использование видеосвязи
8.	УК-3.2.4	использовать четкие формулировки, примеры, схемы, просить повторить ключевые моменты	Какой прием помогает избежать недопонимания при передаче сложной информации в команде? 1) использовать профессиональный жаргон без пояснений 2) передавать информацию только письменно 3) говорить быстрее, чтобы успеть больше сказать 4) использовать четкие формулировки, примеры, схемы, просить повторить ключевые моменты
9.	УК-3.2.5	четкое распределение ролей, регулярные онлайн-совещания, использование совместных инструментов (Trello, Miro и т. д.)	Что способствует эффективной работе виртуальной команды? 1) четкое распределение ролей, регулярные онлайн-совещания, использование совместных инструментов (Trello, Miro и т. д.) 2) запрет на видеосвязь 3) отсутствие обратной связи 4) отсутствие графика встреч
10.	УК-3.2.6	организовать обсуждение, выявить интересы сторон, найти компромисс	Какой подход помогает разрешить конфликт между коллегами из-за распределения задач? 1) приказывать одному из них уступить 2) организовать обсуждение, выявить интересы сторон, найти компромисс 3) передать решение вышестоящему руководителю без обсуждения 4) сделать вид, что проблемы нет
11.	УК-3.2.7	делить выступление на блоки, делать паузы, вовлекать участников вопросами	Какой метод помогает удержать внимание аудитории во время долгого совещания? 1) ускорить темп речи 2) читать текст с листа без отрыва 3) делить выступление на блоки, делать паузы, вовлекать участников вопросами 4) увеличить громкость голоса
12.	УК-4.1.1	жесты, мимика, поза	Что относится к невербальным средствам коммуникации? 1) письменные сообщения 2) электронные письма 3) слова и фразы 4) жесты, мимика, поза
13.	УК-4.1.2	четкая структура и визуализация информации	Что является ключевым элементом эффективной деловой презентации? 1) четкая структура и визуализация информации 2) использование сложных терминов без поясне-

			ний 3) длительное вступление 4) большое количество текста на слайдах
14.	УК-4.1.3	корпоративный мессенджер	Какой канал коммуникации предпочтителен для срочного сообщения в рабочем коллективе? 1) электронная почта 2) корпоративный мессенджер 3) письмо на бумаге 4) объявление на доске
15.	УК-4.1.4	четкое и понятное изложение мыслей	Что означает принцип «ясности» в деловой коммуникации? 1) использование сложных конструкций для демонстрации эрудиции 2) избегание конкретики 3) четкое и понятное изложение мыслей 4) применение профессионального жаргона
16.	УК-4.1.5	изучить особенности культуры, этикета и стиля общения страны партнера	Что важно при подготовке к деловой встрече с иностранными партнерами? 1) говорить только на своем языке 2) прийти без предварительной подготовки 3) игнорировать культурные различия 4) изучить особенности культуры, этикета и стиля общения страны партнера
17.	УК-4.1.6	задать вопрос аудитории, привести яркий пример, сменить формат подачи	Что делать, если во время презентации аудитория теряет внимание? 1) задать вопрос аудитории, привести яркий пример, сменить формат подачи 2) прекратить выступление 3) сделать замечание слушателям 4) ускорить темп речи
18.	УК-4.1.7	краткое сообщение в корпоративном мессенджере	Какой формат предпочтительнее для краткого рабочего сообщения? 1) длинное письмо с подробным вступлением 2) краткое сообщение в корпоративном мессенджере 3) голосовое сообщение длительностью 5 минут 4) письмо на бумаге
19.	УК-4.1.8	изучение пространственной организации общения (дистанции между собеседниками)	Что такое «проксемика» в контексте коммуникации? 1) исследование словарного запаса 2) изучение жестов 3) изучение пространственной организации общения (дистанции между собеседниками) 4) анализ интонации
20.	УК-4.1.9	показывание пальцем на собеседника	Какой жест может быть воспринят как неуважение в деловой среде? 1) рукопожатие 2) улыбка 3) кивок головы в знак согласия 4) показывание пальцем на собеседника
21.	УК-4.1.10	учитывать культурные различия, избегать стереотипов, адаптировать визуальные материалы	Что важно учитывать при подготовке презентации для международной аудитории? 1) учитывать культурные различия, избегать стереотипов, адаптировать визуальные материалы 2) говорить только на родном языке 3) не использовать слайды 4) использовать только юмор своей культуры
22.	УК-4.1.11	уверенная поза, зрительный контакт, четкая дикция, использование примеров из практики	Какой прием повышает доверие к спикеру во время публичного выступления? 1) избегание зрительного контакта 2) уверенная поза, зрительный контакт, четкая дикция, использование примеров из практики 3) постоянное хождение по сцене

			4) чтение текста с экрана
23.	УК-4.2.1	официально-деловой	Какой стиль речи используется в официальных деловых документах? 1) разговорный 2) художественный 3) официально-деловой 4) публицистический
24.	УК-4.2.2	«Уважаемый(ая) [Фамилия]»	Какое обращение уместно использовать в официальном письме к незнакомому адресату? 1) «Привет» 2) «Товарищ» 3) «Дорогой друг» 4) «Уважаемый(ая) [Фамилия]»
25.	УК-4.2.3	стиль, структуру, корректность формулировок	Что важно учитывать при составлении делового письма? 1) стиль, структуру, корректность формулировок 2) длину предложений независимо от содержания 3) количество смайликов 4) личные предпочтения адресата
26.	УК-4.2.4	тема (заголовок)	Какой элемент обязателен в структуре делового письма? 1) эмодзи 2) тема (заголовок) 3) длинная история вопроса 4) личное фото отправителя
27.	УК-4.2.5	должность, ФИО, контактная информация	Какой элемент обязателен в подписи делового письма? 1) ссылка на соцсети 2) личный номер телефона отправителя 3) должность, ФИО, контактная информация 4) фотография отправителя
28.	УК-4.2.6	вежливый и нейтральный	Какой тон общения предпочтителен в деловой переписке? 1) резкий и категоричный 2) ироничный 3) дружеский и фамильярный 4) вежливый и нейтральный
29.	УК-4.2.7	обмен сообщениями в рамках профессиональной деятельности	Что такое «деловая переписка»? 1) обмен сообщениями в рамках профессиональной деятельности 2) комментарии в соцсетях 3) СМС-сообщения 4) личные сообщения между друзьями
30.	УК-4.2.8	проверить орфографию, пунктуацию и логику изложения	Что нужно сделать перед отправкой делового письма? 1) отправить сразу, не проверяя 2) проверить орфографию, пунктуацию и логику изложения 3) добавить как можно больше эмодзи 4) переписать текст от руки
31.	УК-4.2.9	лаконичность, четкая структура (заголовок, лид, основная часть, контакты), актуальность информации	Какой фактор критически важен при составлении пресс-релиза для СМИ? 1) личные мнения сотрудников 2) объем текста более 1000 слов 3) лаконичность, четкая структура (заголовок, лид, основная часть, контакты), актуальность информации 4) использование сленга
32.	УК-4.3.1	внимательное восприятие информации с уточняющими вопросами и обратной связью	Что такое «активное слушание»? 1) запись всего сказанного собеседником 2) игнорирование невербальных сигналов 3) пассивное восприятие информации

			4) внимательное восприятие информации с уточняющими вопросами и обратной связью
33.	УК-4.3.2	нормы и правила поведения в профессиональной среде	Что такое «деловой этикет»? 1) нормы и правила поведения в профессиональной среде 2) традиции конкретного народа 3) личные предпочтения в общении 4) правила поведения в неформальной обстановке
34.	УК-4.3.3	использование фактов, статистики, примеров	Какой прием повышает убедительность аргументации в переговорах? 1) повторение одной и той же фразы 2) использование фактов, статистики, примеров 3) переход на личности 4) угрозы и давление
35.	УК-4.3.4	понимание и уважение культурных норм и ценностей партнера	Какой фактор критически важен при ведении переговоров с партнерами из другой культуры? 1) использование сленга 2) навязывание собственных традиций 3) понимание и уважение культурных норм и ценностей партнера 4) отказ от компромиссов
36.	УК-4.3.5	реакция получателя на сообщение отправителя	Что означает принцип «обратной связи» в коммуникации? 1) игнорирование информации 2) запись всех высказываний 3) повторение сказанного собеседником без изменений 4) реакция получателя на сообщение отправителя
37.	УК-4.3.6	назвать имя, должность и организацию	Что важно при представлении себя на деловой встрече? 1) назвать имя, должность и организацию 2) сделать комплимент собеседнику 3) задать личный вопрос 4) рассказать всю биографию
38.	УК-4.3.7	неформальная беседа на нейтральные темы перед началом переговоров	Что означает термин «small talk» в бизнесе? 1) обсуждение серьезных деловых вопросов 2) неформальная беседа на нейтральные темы перед началом переговоров 3) письменная переписка 4) монолог руководителя
39.	УК-4.3.8	сохранять спокойствие, фокусироваться на фактах, задавать уточняющие вопросы	Какая тактика наиболее эффективна при ведении переговоров с оппонентом, использующим агрессивный стиль? 1) игнорировать оппонента 2) ответить агрессией на агрессию 3) сохранять спокойствие, фокусироваться на фактах, задавать уточняющие вопросы 4) прекратить переговоры
40.	УК-4.3.9	выслушать, признать проблему, предложить решение	Что помогает установить продуктивный диалог с клиентом, который недоволен услугой? 1) прервать разговор 2) сказать, что клиент неправ 3) переложить вину на другого сотрудника 4) выслушать, признать проблему, предложить решение
Задания с 2 вариантами ответа			
41.	УК-4.1.12	мимика; жесты	Выберите два невербальных средства общения: 1) мимика 2) лексика 3) жесты 4) грамматика

			5) орфография
42.	УК-4.2.10	дата документа; подпись	Выберите два обязательных реквизита официального делового письма: 1) смайлик 2) дата документа 3) личная фотография отправителя 4) подпись 5) ссылка на личную страницу в социальной сети
43.	УК-4.3.10	открытые; закрытые	Выберите два вида вопросов собеседников, выделяемых в деловой беседе: 1) ложные 2) пустые 3) открытые 4) запрещенные 5) закрытые
44.	УК-3.2.8	инструктивное; проблемное	Выберите два вида служебных совещаний: 1) инструктивное 2) проблемное 3) развлекательное 4) праздничное 5) стихийное
45.	УК-3.1.5	сотрудничество; компромисс	Выберите две стратегии поведения в конфликте, при которых стороны ищут решение с учетом интересов обеих сторон: 1) конкуренция 2) уклонение 3) принуждение 4) сотрудничество 5) компромисс
46.	УК-4.1.13	публичная; камерная	Выберите два вида деловых презентаций по составу аудитории: 1) горизонтальная 2) публичная 3) циклическая 4) линейная 5) камерная
47.	УК-4.3.11	информирование партнеров; аргументирование выдвигаемых положений	Выберите два этапа деловой беседы: 1) информирование партнеров 2) выбор дресс-кода 3) составление сметы 4) аргументирование выдвигаемых положений 5) регистрация документа
48.	УК-3.2.9	метод консенсуса; метод большинства	Выберите два метода принятия решений при работе над соглашением в переговорах: 1) метод угрозы 2) метод консенсуса 3) метод большинства 4) метод умолчания 5) метод ультиматума
49.	УК-4.4.1	Направляем Вам во вложении; Прилагаем к письму	Выберите два корректных варианта перевода фразы делового письма «Please find attached»: 1) Пожалуйста, найдите привязанным 2) Найдите меня в приложении 3) Направляем Вам во вложении 4) Прилагаем к письму 5) Пожалуйста, прикрепите
50.	УК-4.2.11	дипломатический; законодательный	Выберите два подстиля официально-делового стиля: 1) дипломатический 2) разговорный 3) художественный 4) научно-популярный 5) законодательный

Задания открытого типа на дополнение			
51.	УК-4.1.14	проксемикой	Раздел невербальной коммуникации, изучающий пространственную организацию общения (дистанцию между собеседниками), называется
52.	УК-4.3.12	активным	Способ слушания, при котором слушающий уточняет, перефразирует услышанное и дает собеседнику обратную связь, называется ... слушанием.
53.	УК-4.2.12	доверенностью	Документ, которым одно лицо уполномочивает другое лицо представлять его интересы перед третьими лицами, называется
54.	УК-3.2.10	сотрудничеством	Стратегия поведения в конфликте, при которой стороны совместно ищут решение, полностью удовлетворяющее интересы каждой из них, называется
55.	УК-3.1.6	стереотипизацией	Механизм восприятия, при котором образ партнера по общению строится на основе упрощенных, схематизированных представлений о группе, к которой он относится, называется
56.	УК-4.1.15	эмпатией	Механизм перцептивного аспекта общения, заключающийся в постижении эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания, называется
57.	УК-4.2.13	резюме	Краткое изложение сведений об образовании, опыте работы и профессиональных навыках кандидата, направляемое работодателю, называется
58.	УК-4.4.2	крайний	Английский деловой термин «deadline» переводится на русский язык как ... срок.
59.	УК-4.4.3	уважением	Английская заключительная формула делового письма «Yours faithfully» переводится на русский язык формулой «С ...».
60.	УК-3.2.11	протоколом	Документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятые решения на совещании, называется
Задания на установление соответствия			
61.	УК-4.1.16	идентификация - уподобление себя партнеру, постановка себя на его место эмпатия - эмоциональное сопереживание партнеру аттракция - формирование привлекательности партнера, позитивного отношения к нему рефлексия - осознание того, как тебя воспринимает партнер по общению	Установите соответствие между механизмами восприятия в деловом общении и их содержанием: 1) идентификация 2) эмпатия 3) аттракция 4) рефлексия а) эмоциональное сопереживание партнеру б) уподобление себя партнеру, постановка себя на его место в) осознание того, как тебя воспринимает партнер по общению г) формирование привлекательности партнера, позитивного отношения к нему
62.	УК-4.2.14	заявление - просьба или предложение лица, адресованные организации или должностному лицу докладная записка - информирование руководителя о сложившейся ситуации с выводами и предложениями служебная записка - переписка между структурными подразделениями организации выписка из протокола - копия части протокола, содержащей решение по конкретному вопросу	Установите соответствие между видами деловых документов и их назначением: 1) заявление 2) докладная записка 3) служебная записка 4) выписка из протокола а) переписка между структурными подразделениями организации б) копия части протокола, содержащей решение по конкретному вопросу в) просьба или предложение лица, адресованные организации или должностному лицу г) информирование руководителя о сложившейся ситуации с выводами и предложениями

63.	УК-4.3.13	метод снятия напряжения - установление контакта с собеседником с помощью нескольких теплых слов или шуток метод «зацепки» - краткое изложение ситуации или проблемы с увязкой ее с содержанием беседы метод прямого подхода - непосредственный переход к делу без вступления метод стимулирования игры воображения - постановка в начале беседы вопросов по ряду проблем, которые должны в ней рассматриваться	Установите соответствие между методами начала деловой беседы и их содержанием: 1) метод снятия напряжения 2) метод «зацепки» 3) метод прямого подхода 4) метод стимулирования игры воображения а) постановка в начале беседы вопросов по ряду проблем, которые должны в ней рассматриваться б) непосредственный переход к делу без вступления в) краткое изложение ситуации или проблемы с увязкой ее с содержанием беседы г) установление контакта с собеседником с помощью нескольких теплых слов или шуток
64.	УК-3.1.7	конкуренция - стремление добиться своих интересов в ущерб другой стороне уклонение - уход от решения проблемы и от взаимодействия приспособление - принесение собственных интересов в жертву интересам другой стороны компромисс - взаимные уступки сторон ради частичного удовлетворения интересов	Установите соответствие между стратегиями поведения в конфликте и их содержанием: 1) конкуренция 2) уклонение 3) приспособление 4) компромисс а) уход от решения проблемы и от взаимодействия б) принесение собственных интересов в жертву интересам другой стороны в) взаимные уступки сторон ради частичного удовлетворения интересов г) стремление добиться своих интересов в ущерб другой стороне
65.	УК-3.1.8	внутриличностный - сотрудник не может выбрать между карьерой и семьей межличностный - спор двух коллег о распределении обязанностей между личностью и группой - новый сотрудник нарушает сложившиеся нормы коллектива межгрупповой - противостояние двух отделов из-за ресурсов	Установите соответствие между видами конфликтов и примерами: 1) внутриличностный 2) межличностный 3) между личностью и группой 4) межгрупповой а) сотрудник не может выбрать между карьерой и семьей б) новый сотрудник нарушает сложившиеся нормы коллектива в) противостояние двух отделов из-за ресурсов г) спор двух коллег о распределении обязанностей
66.	УК-3.2.12	инструктивное - доведение до исполнителей распоряжений и указаний руководства оперативное - получение информации о текущем состоянии дел и координация текущей работы проблемное - поиск решения сложной проблемы в сжатые сроки итоговое - анализ результатов работы за период	Установите соответствие между видами служебных совещаний и их назначением: 1) инструктивное 2) оперативное 3) проблемное 4) итоговое а) поиск решения сложной проблемы в сжатые сроки б) доведение до исполнителей распоряжений и указаний руководства в) анализ результатов работы за период г) получение информации о текущем состоянии дел и координация текущей работы
67.	УК-4.4.4	agenda - повестка дня minutes of the meeting - протокол совещания deadline - крайний срок attachment - вложение (при-	Установите соответствие между английскими деловыми терминами и их переводом на русский язык: 1) agenda 2) minutes of the meeting 3) deadline

		ложение к письму)	4) attachment а) вложение (приложение к письму) б) повестка дня в) протокол совещания г) крайний срок
68.	УК-4.4.5	Dear Sir or Madam - Уважаемые господа With reference to your letter - Ссылаясь на Ваше письмо We look forward to hearing from you - Ждем Вашего ответа Yours sincerely - С уважением	Установите соответствие между английскими формулами делового письма и их переводом на русский язык: 1) Dear Sir or Madam 2) With reference to your letter 3) We look forward to hearing from you 4) Yours sincerely а) Ссылаясь на Ваше письмо б) С уважением в) Уважаемые господа г) Ждем Вашего ответа
69.	УК-4.1.17	публичная - проводится для широкой аудитории камерная - проводится для небольшого круга приглашенных лиц внешняя - адресована партнерам, клиентам и общественности за пределами организации внутренняя - адресована сотрудникам самой организации	Установите соответствие между видами деловых презентаций и их характеристикой: 1) публичная 2) камерная 3) внешняя 4) внутренняя а) адресована партнерам, клиентам и общественности за пределами организации б) адресована сотрудникам самой организации в) проводится для небольшого круга приглашенных лиц г) проводится для широкой аудитории
70.	УК-4.3.14	«Имя собственное» - произнесение вслух имени собеседника «Зеркало отношений» - доброжелательная улыбка и приятное выражение лица «Золотые слова» - комплимент партнеру «Терпеливый слушатель» - внимательное выслушивание проблем собеседника	Установите соответствие между психологическими приемами влияния на партнера и их содержанием: 1) «Имя собственное» 2) «Зеркало отношений» 3) «Золотые слова» 4) «Терпеливый слушатель» а) произнесение вслух имени собеседника б) внимательное выслушивание проблем собеседника в) доброжелательная улыбка и приятное выражение лица г) комплимент партнеру
Практико-ориентированные задания (кейсы)			
71.	УК-3.2.13	Медиатор (нейтральный участник или руководитель) организует обсуждение по правилам: каждая сторона излагает аргументы, затем команда формулирует общие критерии выбора (сроки, требования заказчика, стабильность требований, риски). Решение принимается по критериям, а не по позициям; возможен гибридный вариант (планирование этапов по Waterfall, реализация итерациями). Роли распределяются с учетом предпочтений: сторонники Agile отвечают за итерации и ежедневные встречи, сторонники Waterfall - за план, документацию и контроль	Кейс 1. В проектной команде из пяти человек возникли разногласия: двое настаивают на использовании Agile-методологии, остальные предпочитают классический Waterfall. Обсуждение зашло в тупик, сроки поджимают. Задание: предложите стратегию медиации, которая поможет команде прийти к единому решению и распределить роли с учетом предпочтений участников.

		сроков. Договоренности фиксируются в протоколе.	
72.	УК-4.2.15	Письмо содержит вежливое обращение, благодарность, перечень неясных пунктов и предложенные формулировки, например: «Dear Mr. Smith, Thank you for your letter. Before signing, we would like to clarify two points of the contract: the delivery date in clause 3 and the payment terms in clause 5. We suggest the following wording: "Delivery within 30 days of payment" and "Payment within 10 banking days of invoice". Could you please confirm? Yours sincerely, ...».	Кейс 2. Вы получили письмо от иностранного партнера с просьбой уточнить детали контракта. В письме есть несколько неясностей, из-за которых возможны разночтения условий поставки. Задание: составьте ответное письмо на английском языке (50-70 слов), в котором вежливо запросите разъяснения по спорным пунктам и предложите варианты их формулировки.
73.	УК-3.1.9	Пример: «Коллега, подготовка презентации для клиента отстает: по твоей части не получены материалы к согласованному сроку. Давай обсудим, что мешает, и при необходимости перераспределим задачи. Предлагаю созвониться сегодня и договориться о новом сроке - пятница, 12:00. Если понадобится помощь, скажи». Сообщение описывает факты, а не личность, предлагает решение и фиксирует конкретный срок.	Кейс 3. На совещании руководитель поручил вам координировать работу над презентацией для клиента. Один из коллег систематически пропускает дедлайны и не отвечает на сообщения. Задание: напишите короткое (3-4 предложения) сообщение этому коллеге, в котором обозначьте проблему, предложите способ ее решения и установите новый срок. Тон - конструктивный, без обвинений.
74.	УК-3.2.14	1) Собрать данные о часовых поясах и рабочем времени участников. 2) Определить пересечение рабочих часов (например, с помощью онлайн-планировщика). 3) Предложить два-три варианта времени и провести голосование. 4) При отсутствии удобного для всех времени договориться о чередовании неудобного времени между сторонами. 5) Разослать приглашение с повесткой, указанием времени в обоих поясах и ссылкой на подключение. 6) Назначить модератора и секретаря, соблюдать регламент. 7) После встречи разослать протокол с решениями и ответственными.	Кейс 4. Ваша команда должна провести онлайн-встречу с филиалом в другом часовом поясе. Участники предлагают разные варианты времени, но никто не может договориться. Задание: опишите пошаговый алгоритм действий для организации встречи, который позволит учесть интересы всех сторон и обеспечить продуктивное взаимодействие.
75.	УК-4.1.18	Пример: «Уважаемый клиент, благодарим Вас за отзыв и приносим извинения	Кейс 5. Клиент прислал негативный отзыв о сервисе, обвинив в некомпетентности конкретного сотрудника. Отзыв опубликован в открытом доступе.

		за доставленные неудобства. Мы внимательно изучим ситуацию и проверим качество оказанной услуги. Для урегулирования вопроса предлагаем Вам скидку 20 % на следующее обслуживание или бесплатное повторное оказание услуги. Просим связаться с нами по телефону или электронной почте, чтобы мы могли обсудить детали. Мы ценим Ваше доверие и сделаем все, чтобы Вы остались довольны». В ответе нет оценки сотрудника и спора с клиентом.	Задание: составьте публичный ответ клиенту (4-5 предложений) на русском языке. В ответе выразите сожаление, пообещайте разобраться в ситуации и предложите компенсацию. Сохраняйте деловой стиль и позитивный тон.
76.	УК-4.3.15	1) Взять паузу в переговорах (перерыв, «уточним данные») и в частном порядке сообщить коллеге об ошибке. 2) Представить исправление как уточнение расчета от имени команды («мы перепроверили цифры, уточненный расчет такой»), не называя автора ошибки. 3) Предложить партнеру зафиксировать предварительные договоренности и вернуться к финансовым условиям после сверки расчетов. Во всех вариантах сохраняются репутация коллеги и доверие партнера.	Кейс 6. В ходе переговоров с поставщиком вы заметили, что ваш коллега допустил ошибку в расчетах, которая может привести к финансовым потерям. Прямо указывать на ошибку при партнерах неудобно. Задание: как тактично исправить ситуацию, не ставя коллегу в неловкое положение? Опишите 2-3 варианта действий с кратким пояснением каждого.
77.	УК-4.2.16	Пример: «Уважаемый Иван Петрович! Благодарим Вас за сотрудничество в течение прошедшего периода. К сожалению, в связи с неоднократным нарушением сроков поставки, предусмотренных пунктом 4.1 договора, мы вынуждены отказаться от продления договора и прекратить сотрудничество с 01.12. Надеемся на понимание и желаем Вашей компании успехов и новых деловых партнеров. С уважением, ...». Письмо вежливое, причина изложена со ссылкой на договор.	Кейс 7. Вам нужно отправить официальное письмо партнеру с отказом от сотрудничества. Причина - невыполнение условий договора с их стороны. Задание: напишите текст письма (60-80 слов) на русском языке. Соблюдайте деловой этикет: начните с благодарности за сотрудничество, четко изложите причину отказа и завершите на позитивной ноте (например, пожеланием успехов).
78.	УК-3.2.15	1) Ввести правило круга: каждый участник высказывается по очереди по ключевым вопросам. 2) Заранее рассылать вопросы и просить письменные предложения, которые затем об-	Кейс 8. Команда из четырех человек работает над отчетом. Двое активно участвуют в обсуждении, двое других почти не высказываются. При этом последние выполняют свою часть работы качественно, но без инициативы. Задание: предложите 2-3 способа вовлечь всех членов команды в обсуждение так, чтобы это не

		суждаются (так высказываются и менее активные участники). 3) Назначить каждому роль в обсуждении (ведущий, эксперт по своему разделу, ответственный за итоги) и публично отмечать вклад всех участников. Такие способы не требуют принуждения и опираются на сильные стороны сотрудников.	вызвало сопротивления и повысило общую эффективность работы.
79.	УК-4.1.19	Примеры фраз: 1) «Sorry to interrupt, could you please speak a little more slowly? I want to make sure I understand everything correctly». 2) «Could you please repeat the last point? I am afraid I missed it». 3) «Thank you, that is very interesting. Could you summarise the key points once again, please?». Фразы содержат извинение или благодарность и просьбу, а не упрек.	Кейс 9. Вы участвуете в видеоконференции с иностранными коллегами. Один из участников говорит слишком быстро, из-за чего часть информации теряется. Задание: сформулируйте 3 вежливые фразы на английском языке (по 1-2 предложения каждая), которые помогут попросить говорящего замедлить темп речи или повторить ключевые моменты без создания неловкости.
80.	УК-3.1.10	Пример отзыва: «Иван проявил себя как сотрудник с высоким профессиональным потенциалом: при работе над аналитическим разделом он предложил решения, которые заметно улучшили итоговый результат. Вместе с тем в ряде этапов проекта задачи выполнялись с нарушением сроков. Зоной роста является планирование работы и своевременное информирование команды о рисках срыва сроков. При развитии этих навыков Иван может успешно выполнять более ответственные задачи». Отзыв опирается на факты, сочетает признание достижений и конкретные рекомендации.	Кейс 10. После завершения проекта руководитель попросил вас дать обратную связь по работе команды. Один из участников работал нестабильно: иногда выдавал отличные результаты, иногда срывал сроки. Задание: как грамотно и тактично описать эту ситуацию в отзыве, чтобы подчеркнуть сильные стороны сотрудника, но указать на зоны роста? Приведите пример 3-4 предложений для такого отзыва.