

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Читинский институт (филиал)

ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра финансы и управление


УТВЕРЖДЕН

на заседании кафедры финансов и  
управления

22 мая 2024 г. протокол № 9

Заведующий кафедрой

С.Л. Курьянова



---

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
(ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ  
ФТД.У.2 Адаптивный курс: Коммуникативный практикум**

Специальность: 38.05.02 Таможенное дело

Специализация: Таможенное дело

Квалификация выпускника: специалист таможенного дела

Чита, 2024

## Структура фонда оценочных средств

№ п/п	Этапы формирования компетенций	Перечень формируемых компетенций	ЗУНы (З.1, У1, Н1...)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах формирования, описания шкал оценивания
1	Социально- психологические характеристики общения	УК-4	3.Знать основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке У.Способен осуществлять деловую коммуникацию в межличностной, профессиональной и внутригрупповой форме на государственном языке Российской Федерации Н.Владеть навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке	Выполнение упражнений к вопросам темы	1. участия в общей дискуссии- 2балла, 2. подкрепление материалов фактическими данными 2балла, 3. способность делать выводы 2 балла, 4. способность ориентироваться в представленном материале 2 балла, 5. способность отстаивать собственную точку зрения 2 балла, (10)
2	Речь в социальном взаимодействии	УК-4	3.Знать основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке У.Способен осуществлять деловую коммуникацию в межличностной, профессиональной и внутригрупповой форме на государственном языке Российской Федерации Н.Владеть	Выполнение рекомендаций и упражнений по вопросам темы	1. участия в общей дискуссии- 2балла, 2. подкрепление материалов фактическими данными 2балла, 3. способность делать выводы 2 балла, 4. способность ориентироваться в представленном материале 2 балла, 5. способность отстаивать собственную

			навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке		точку зрения 2 балла, (10)
3	Публичная речь: особенности подготовки и развитие её навыков	УК-4	3.Знать основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке У.Способен осуществлять деловую коммуникацию в межличностной, профессиональной и внутригрупповой форме на государственном языке Российской Федерации Н.Владеть навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке	Обучающий тренинг по теме 3	1. участия в общей дискуссии- 2балла 2. способность ориентироваться в представленном материале 2 балла 3. способность отстаивать собственную точку зрения 2 балла 4. уметь действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения 2 балла 5. уметь взаимодействовать с другими участниками группы 2 балла. (10)
4	Психология конфликта	УК-4	3.Знать основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке У.Способен осуществлять деловую коммуникацию в межличностной, профессиональной и внутригрупповой форме на государственном языке Российской Федерации Н.Владеть навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке	Выполнение упражнений с элементами дискуссии. по теме 4	1. участия в общей дискуссии- 2балла, 2. подкрепление материалов фактическими данными 2балла, 3. способность делать выводы 2 балла, 4. способность ориентироваться в представленном материале 2 балла, 5. способность отстаивать собственную точку зрения 2 балла, (10)

			иностранном языке		
5	Саморегуляция в коммуникации: понятие, функции, методы и приёмы	УК-4	3.Знать основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке У.Способен осуществлять деловую коммуникацию в межличностной, профессиональной и внутригрупповой форме на государственном языке Российской Федерации Н.Владеть навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке	Выполнение упражнения с отработкой приёмов и техник, развивающих коммуникативную компетентность.	1. Полнота отражения изучаемого материала 2 балла, 2. Наличие необходимых материалов по дисциплине 2 балла, 3. Содержание свидетельствует о том, что было приложено много усилий, об очевидном прогрессе студента в плане развития предметных компетенций 2 балла, 4. Проанализированные материалы и задания качественно и детально проработаны и при необходимости проиллюстрированы примерами 2 балла, 5. способность отстаивать собственную точку зрения 2 балла (10)
6	Основные коммуникативные барьеры: виды, причины возникновения и пути преодоления.	УК-4	3.Знать основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке У.Способен осуществлять деловую коммуникацию в межличностной, профессиональной и внутригрупповой форме на государственном языке Российской Федерации Н.Владеть навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном	Социально-психологический тренинг по теме 6	1. участия в общей дискуссии- 2балла 2. способность ориентироваться в представленном материале - 2 балла 3. способность отстаивать собственную точку зрения - 2 балла 4. уметь действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения - 2 балла. 5. проведён анализ

			языке Российской Федерации и иностранном языке		и предложено верное решение ситуации - 5 баллов. 5. уметь взаимодействовать с другими участниками группы 2 балла. (15)
7	Манипулятивное общение, как форма межличностного воздействия.	УК-4	3. Знать основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации	Практическое занятие с выполнением упражнений на технику психологической самообороны с использованием тренажера	1. участия в общей дискуссии - 2 балла, 2. подкрепление материалов фактическими данными 2 балла, 3. способность делать выводы 2 балла, 4. способность ориентироваться в представленном материале 2 балла, 5. способность отстаивать собственную точку зрения 2 балла, (10)
8	Деловая коммуникация: законы, приёмы и правила общения.	УК-4	3. Знать основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке У. Способен осуществлять деловую коммуникацию в межличностной, профессиональной и внутригрупповой форме на государственном языке Российской Федерации Н. Владеть навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке	Выполнение диагностических методик по теме 8	1. Полнота отражения изучаемого материала 2 балла, 2. Наличие необходимых материалов по дисциплине 2 балла, 3. Содержание свидетельствует о том, что было приложено много усилий, об очевидном прогрессе студента в плане развития предметных компетенций 2 балла, 4. Проанализированные материалы и задания качественно и детально проработаны и при необходимости проиллюстрированы примерами 2 балла, 5.

					способность отстаивать собственную точку зрения 2 балла, (10)
9	Эффективное групповое взаимодействие: специфика, модерация и метапланирование	УК-4	3. Знать основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке У. Способен осуществлять деловую коммуникацию в межличностной, профессиональной и внутригрупповой форме на государственном языке Российской Федерации Н. Владеть навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке	Практическое занятие проводится в форме решения ситуаций, выполнения тренинговых упражнений по теме 9	1. участия в общей дискуссии - 2 балла, 2. подкрепление материалов фактическими данными - 2 балла, 3. способность делать выводы - 2 балла, 4. способность ориентироваться в представленном материале - 2 балла, 5. способность отстаивать собственную точку зрения - 2 балла, 6. проведён верный анализ и предложено решение ситуации - 5 баллов. (15)
10	Итого по текущей аттестации	УК-4			Итого до 100 баллов
11	Промежуточная аттестация	УК-4			Итого до 100 баллов

## **Оценочные средства текущего контроля**

### **Перечень вопросов для обсуждения в рамках практических занятий**

1. Социально-психологические характеристики общения.
2. Общение: определение, виды, функции, структура.
3. Межличностная коммуникация.
4. Сущность коммуникации в разных социальных сферах.
5. Основные функции и виды коммуникации.
6. Специфика вербальной и невербальной коммуникации.
7. Речь в социальном взаимодействии.
8. Фактическая и информативная речь.
9. Конативная и эмотивная функции речи.
10. Социальная речь.
11. Стратегия и тактика речевого поведения. Говорение, слушание, письмо.
12. Публичная речь: особенности подготовки и развитие её навыков.
13. Публичная речь: понятие, признаки, виды.
14. Навыки, необходимые для публичного выступления. Требования для текста. построение публичной речи.
15. Технология публичного выступления. Общие приёмы и требования.
16. 12 шагов в технике публичного выступления. методы красноречия.
17. Ошибки публичной речи начинающих ораторов.
18. Психология конфликта. Основные понятия психологии конфликта: конфликт, конфликтная ситуация, инцидент, основные причины возникновения конфликта.
19. Структура конфликта. Возникновение конфликта и оценка ситуации как конфликтной.
20. Динамика конфликта. Факторы, усиливающие и искажающие восприятие конфликтной ситуации.
21. Формулы конфликтов.
22. Коммуникативные тактики в конфликтных ситуациях.

#### **Подготовка презентации**

Подготовка доклада и презентации по теме и её последующая защита.

Требования и критерии оценивания:

Материал должен быть представлен в виде основных определений, положений, тезисов, схем, таблиц, рисунков, фотографий.

Слайд №1 должен содержать следующую информацию:

- Название вуза, где выполнена работа.
- Название темы.
- Фамилия автора презентации, номер группы.
- Слайд 2 – план презентации.

Основные требования:

1. Последовательное соблюдение плана.
2. Обязательное использование визуального материала (графики, иллюстрации, схемы обязательны, гиперссылки).
3. Осмысленное изложение.
4. Наличие аргументов и выводов по теме в целом,
5. Оптимальное сочетание полноты и краткости изложения. На одном слайде не должно быть много текстовой (не переработанной, не осмысленной информации). Ни одного лишнего слова (ориентировочно до 20 слов уже способны передать смысл). Или - максимальное количество текстовой информации на одном слайде не более (в среднем) – 5-

7 строк текста.

6. Гармоничное цветовое решение.

7. Максимальное количество графической информации на одном слайде – 1 – 2 рисунка (фотографии, схемы и т.д.) с текстовыми комментариями (не более 2 – 3 строк к каждому).

8. Наличие списка дополнительно использованной литературы (если она была).

9. Предпоследний слайд (2-3), используемый в докладе, должен содержать выводы (заключение) по проделанной работе.

10. Последний слайд должен содержать список использованной литературы.

### Критерии оценивания презентации

Оценка	0-4 баллов (неудовлетвори- тельно)	5-7 баллов (удовлетвори- тельно)	7-8 баллов (хо- рошо)	9-10 баллов (отлично)
Крите- рии	Содержание критериев			
Раскрытые проблемы	Проблема не рас- крыта. Отсутствуют выводы	Проблема рас- крыта не полно- стью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема рас- крыта. Проведен анализ пробле- мы без привле- чения дополни- тельной литера- туры. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта пол- ностью. Про веден анализ проблемы с привлечени- ем дополнительной лите- ратуры. Выводы Обоснованы
Представление	Представляемая информация логи- чески не связана. Не использованы про- фессиональные термины	Представляемая информация не систематизирова- на и/или не последовательна. Использовано 1-2 профессиональ- ных термина	Представляемая информация не систематизиро- вана и последо- вательна. Использовано более 2 профес- сиональных терминов	Представляемая инфор- мация систематизирована, по- следовательна и логиче- ски связана. Использо- вано более 5 профессио- нальных терминов
Оформление	Не использованы технологии и PowerPoint. Боль- ше 4 ошибок в представ- ляемой информации	Использованы технологии PowerPoint ча- стично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии PowerPoint. Не более 2 ошибок в представляе- мой информации	Широко использованы технологии (PowerPoint и др.). Отсутствуют ошиб- ки в представляемой ин- формации
Ответы на вопросы	Нет ответов на во- просы	Только ответы на элементарные во- просы	Ответы на во- просы полные и/или частично полные	Ответы на вопросы пол- ные, с привидением примеров и/или пояснений



## Эссе «Коммуникация в современном мире»

### Требования к подготовке и оформлению эссе

Эссе от французского "essai", англ. "essay", "assay" - попытка, проба, очерк; от латинского "exagium" - взвешивание. Это прозаическое сочинение - рассуждение небольшого объема со свободной композицией. Эссе выражает индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендует на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета. Эссе - это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (тема может быть предложена и обучающимся, но обязательно должна быть согласована с преподавателем). Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. В зависимости от специфики дисциплины формы эссе могут значительно дифференцироваться. В некоторых случаях это может быть анализ имеющихся статистических данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации и использованием изучаемых моделей, подробный разбор предложенной задачи с развернутыми мнениями, подбор и детальный анализ примеров, иллюстрирующих проблему и т.д.

Эссе - это авторское произведение (связный текст), отражающий позицию автора по какому-либо актуальному вопросу (проблеме).

Цель эссе - высказать свою точку зрения и сформировать непротиворечивую систему аргументов, обосновывающих предпочтительность позиции, выбранной автором данного текста.

Построение эссе - это ответ на вопрос или раскрытие темы, которое основано на классической системе доказательств.

Структура эссе.

1. Титульный лист
2. Введение - суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически; На этом этапе очень важно правильно сформулировать вопрос, на который вы собираетесь найти ответ в ходе своего исследования.
3. Основная часть - теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса. Данная часть предполагает развитие аргументации и анализа, а также обоснование их, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу.
4. Заключение - обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения и т.д. Подытоживает эссе или еще раз вносит пояснения, подкрепляет смысл и значение изложенного в основной части. Методы, рекомендуемые для составления заключения: повторение, иллюстрация, цитата, впечатляющее утверждение. Заключение может содержать такой очень важный, дополняющий эссе элемент, как указание на применение (импликацию) исследования, не исключая взаимосвязи с другими проблемами.

Качество любого эссе зависит от трех взаимосвязанных составляющих, таких как:

1. исходный материал, который будет использован (конспекты прочитанной литературы, лекций, записи результатов дискуссий, собственные соображения и накопленный опыт по данной проблеме);
2. качество обработки имеющегося исходного материала (его организация, аргументация и доводы);
3. аргументация (насколько точно она соотносится с поднятыми в эссе проблемами).

Процесс написания эссе можно разбить на несколько стадий: обдумывание — планирование — написание — проверка — правка. Критерии оценки эссе могут трансформироваться в зависимости от их конкретной формы, при этом общие требования к качеству эссе могут оцениваться по следующим критериям: знание и понимание теоретического материала, анализ и оценка информации, построение суждений, оформление работы

Объем эссе— от 2 до 4 страниц рукописного текста.

Вверху справа указывается фамилия, имя, отчество автора эссе.

Далее - название эссе.

Затем располагается текст.

#### Критерии оценивания эссе

№	Критерии оценивания эссе	Баллы
1	<b>Раскрытие смысла высказывания</b>	
	Смысл высказывания раскрыт или содержание ответа даёт представление о его понимании	2
	Смысл высказывания не раскрыт, содержание ответа не даёт представления о его понимании	0
2	<b>Характер и уровень теоретической аргументации</b>	
	<i>Наличие ошибочных с точки зрения научного общественнонаучного положений ведёт к снижению оценки по этому критерию на 1 балл</i>	
	Избранная тема раскрывается с опорой на соответствующие понятия, теоретические положения и выводы	3
	Приводятся отдельные относящиеся к теме, но не связанные между собой и другими компонентами аргументации понятия или положения	2
3	Аргументация на теоретическом уровне отсутствует (смысл ключевых понятий не объяснён; теоретические положения, выводы отсутствуют) или используются понятия, положения и выводы, не связанные непосредственно с раскрываемой темой	0
	<b>Качество фактической аргументации</b>	
	Факты и примеры почерпнуты из различных источников: используются сообщения СМИ, материалы учебных предметов (истории, литературы, географии и др.), факты личного социального опыта и собственные наблюдения (приведено не менее двух примеров из разных источников)	2
	Фактическая аргументация дана с опорой только на личный социальный опыт и житейские представления или приведен(-ы) пример(-ы) из источника одного типа	1
	Фактическая информация отсутствует или приведённые факты не соответствуют обосновываемому тезису	0
Максимальный балл		10

#### Учебное исследование

##### Требования к содержанию и критерии оценивания результатов учебного исследования

Проблемность – учебное исследование должно быть посвящено исследованию отдельных аспектов выбранной темы; решению некоторой задачи / проблемы в рамках выбранной темы, выявлять существо проблемы, давать направления, способы ее решения.

Актуальность – проблематика учебного исследования должна представлять интерес для научного сообщества в контексте выявления проблематики по исследуемому вопросу,

пробелов, коллизий в законодательстве, совершенствования законодательства.

Научность – в работе должны рассматриваться научные аспекты решаемой задачи, даже если сама по себе задача имеет прикладное значение.

Новизна – представленные в статье результаты должны обладать научной новизной.

Обоснованность – представленные результаты должны быть обоснованы с помощью того или иного научного инструментария, с тем, чтобы можно было считать их достаточно достоверными.

Завершенность и структурированность – исследование должно носить законченный характер, т. е. оно должно начинаться постановкой задачи, а завершаться – достоверным решением этой задачи - выводом.

Результаты исследования должны быть четко структурированы, т. е. должны содержать общепринятые в научных публикациях разделы (подразделы), посвященные: актуальности темы исследования, анализу состояния исследуемого вопроса, постановке решаемой задачи, полученным результатам и их обсуждению, примерам, выводам (заключению).

<b>№ п/п</b>	<b>Критерии оценки (каждый параметр оценивается по 5-ти бальной шкале)</b>
1	Значимость, актуальность выдвинутой проблемы.
2	Научность. Необходимая глубина проникновения в проект, использование знаний из смежных отраслей.
3	Завершенность и структурированность
4	Презентация результатов исследования

### **Требования к подготовке и оформлению реферата**

Реферат это одна из форм аттестации. Реферат – это самостоятельная исследовательская работа, в которой автор раскрывает суть исследуемой проблемы; приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Содержание реферата должно быть логичным; изложение материала носит проблемно-тематический характер.

Реферат (от лат. *refere* — сообщаю) принято считать простейшим из всех видов научных работ. Написание рефератов по психологии — важный этап в профессиональной подготовке студентов, так как способствует повышению качества усвоения программного материала, углубленному пониманию наиболее сложных вопросов курса и овладению структурой описания психологического исследования. Реферат — сжатое, краткое изложение основного содержания первичных текстов оригинала (статей, книг, монографий, брошюр) по проблеме, полученной в результате смысловой обработки

Автор реферата должен продемонстрировать знания о реальном мире, о существующих в нем связях и зависимостях, проблемах, о ведущих мировоззренческих теориях, умении проявлять оценочные знания, изучать теоретические работы, использовать различные методы исследования, применять различные приемы творческой деятельности.

1. Необходимо правильно сформулировать тему, отобрать по ней необходимый материал.

2. Использовать только тот материал, который отражает сущность темы.

3. Во введении к реферату необходимо обосновать выбор темы.

4. После цитаты необходимо делать ссылку на автора, например [№произведения по списку, стр.].

5. Изложение должно быть последовательным. Недопустимы нечеткие формулировки, речевые и орфографические ошибки.

6. Оформление реферата (в том числе титульный лист, литература) должно быть грамотным.

7. Список литературы оформляется с указанием автора, названия источника, места издания, года издания, названия издательства, использованных страниц.

### **Требования к оформлению реферата**

- Реферат должен быть выполнен с использованием компьютера и принтера. Напечатан на одной стороне бумаги формата А4 через полтора интервала, шрифт Times New Roman, 14 пт.

- Текст следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: верхнее и нижнее — 20 мм, левое — 30 мм, правое — 10 мм. Абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту и составлять 1,25 см.

- Выравнивание текста по ширине.

- Разрешается использовать компьютерные возможности акцентирования внимания на определенных терминах, формулах, применяя выделение жирным шрифтом, курсив, подчеркивание.

- Точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой.

- Подчеркивать заголовки не допускается.

- Название каждой главы и параграфа в тексте работы можно писать более крупным шрифтом, жирным шрифтом, чем весь остальной текст. Каждая глава начинается с новой страницы, параграфы (подразделы) располагаются друг за другом.

- В тексте реферат рекомендуется чаще применять красную строку, выделяя законченную мысль в самостоятельный абзац.

- Все страницы обязательно должны быть пронумерованы. Нумерация листов должна быть сквозной. Номер листа проставляется арабскими цифрами.

- Нумерация листов начинается с третьего листа (после содержания) и заканчивается последним. На третьем листе ставится номер «3».

- Номер страницы на титульном листе не проставляется!

- Номера страниц проставляются в центре нижней части листа без точки. Список использованной литературы и приложения включаются в общую нумерацию листов.

- Рисунки и таблицы, расположенные на отдельных листах, включают в общую нумерацию листов и помещают по возможности следом за листами, на которых приведены ссылки на эти таблицы или иллюстрации. Таблицы и иллюстрации нумеруются последовательно арабскими цифрами сквозной нумерацией. Допускается нумеровать рисунки и таблицы в пределах раздела. В этом случае номер таблицы (рисунка) состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенных точкой.

### **Структура реферата**

#### 1. Титульный лист

#### 2. Оглавление

#### 3. Введение

Введение должно включать в себя краткое обоснование актуальности темы реферата, которая может рассматриваться в связи с невыясненностью вопроса в науке, с его объективной сложностью для изучения, а также в связи с многочисленными теориями и спорами, которые вокруг нее возникают. В этой части необходимо также показать, почему данный вопрос может представлять практическое значение. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо из практических соображений.

#### 4. Основная часть

Основная часть реферата содержит материал, который отобран студентом для рассмотрения проблемы. Средний объем основной части реферата - 14 страниц. Студенту при написании необходимо обратить внимание на обоснованное распределение материала на параграфы, умение формулировать их название, соблюдение логики изложения.

Основная часть реферата, кроме содержания, выбранного из разных литературных источников, также должна включать в себя собственное мнение учащегося и

сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты.

#### 5. Заключение

Заключение – часть реферата, в которой формулируются выводы по параграфам. Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из основной части. Объем заключения - 1-2 страницы.

#### 6. Список изученной литературы

Источники должны быть перечислены в алфавитной последовательности (по первым буквам фамилий авторов или по названиям сборников). Необходимо указать место издания, название издательства, год издания.

### **Критерии и показатели, используемые при оценивании реферата**

Критерии	Показатели
1. Новизна реферированного текста Максимально 2 балл	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы Максимально 4 балла	- соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников Максимально 2 балл	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению Максимально 1 балл	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность Максимально 1 балл	- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.

### **Варианты заданий для практических занятий**

#### **1. Развитие навыка активного слушания**

Цель: тренировка умения слушать, понимать и давать понять, что вы слушаете.

Работа в парах: разделитесь на пары. Один участник – “говорящий”, другой – “слушающий”.

Тема: Говорящий выбирает любую тему, которая ему близка и интересна (хобби, недавнее событие, мечта, проблема).

Задача говорящего: рассказать о выбранной теме в течение 3-5 минут.

Задача слушающего:

Внимательно слушать, не перебивая.

Демонстрировать вовлеченность (кивки, зрительный контакт).

Использовать парафраз (повторить услышанное своими словами, например: “То есть, если я правильно понял, ты хочешь сказать, что...”)

Использовать уточняющие вопросы (например: “Правильно ли я понимаю, что...”, “Что ты имеешь в виду, когда говоришь о...?”)

Использовать открытые вопросы (начинающиеся с “Как?”, “Что?”, “Почему?”, “Расскажи больше о...”)

В конце беседы, слушающий должен суммировать основную мысль говорящего.

Обсуждение: после завершения, участники обсуждают, насколько хорошо слушающий справился с задачей, что помогло, а что было сложно. Затем участники меняются ролями.

## 2. Развитие навыка предоставления обратной связи (конструктивной)

Цель: научиться давать обратную связь, которая помогает человеку понять, что нужно изменить, не вызывая при этом обиды или сопротивления.

Работа в группах по 3-4 человека: Один – “дающий обратную связь”, другой – “получающий обратную связь”, остальные – “наблюдатели”.

Сценарий: “Получающий обратную связь” (это может быть один из участников, или заранее подготовленный сценарий, например, “сотрудник опоздал на три встречи на этой неделе”, “коллега прерывает других во время совещаний”).

Задача дающего обратную связь: Используя модель “SBI” (Situation, Behavior, Impact) или “Я-сообщения”, предоставить обратную связь.

SBI:

S (Situation): Опишите конкретную ситуацию (когда и где произошло).

B (Behavior): Опишите конкретное наблюдаемое поведение (что именно было сделано или сказано).

I (Impact): Опишите, какое влияние это поведение оказало (на вас, на команду, на проект).

“Я-сообщения”: “Когда ты [поведение], я чувствую [эмоция], потому что [причина/влияние]”.

Задача получающего обратную связь: внимательно выслушать, задать уточняющие вопросы, выразить свое видение ситуации (при желании).

Задача наблюдателей: отметить, насколько обратная связь была конструктивной, конкретной, уважительной, и как на нее реагировал получающий.

Обсуждение: Группа обсуждает эффективность предоставленной обратной связи. Затем участники меняются ролями.

## 3. Тренировка ассертивного поведения

Цель: научиться отстаивать свои права, высказывать свое мнение и потребности, не нарушая при этом прав и потребностей других.

Работа в парах: Подготовьте карточки с различными ситуациями, где требуется ассертивное поведение (например: “Вас просят сделать работу, на которую у вас нет времени”, “Коллега постоянно занимает ваше рабочее место”, “Вас необоснованно критикуют”, “Вы хотите отказаться от предложения, которое вам неинтересно”).

Ролевая игра: Один участник – “ассертивный”, другой – “источник проблемы” (играет свою роль по ситуации).

Задача “ассертивного”:

Спокойно и четко выразить свою позицию.

Использовать “Я-сообщения”.

Устанавливать границы.

Предлагать конструктивные варианты решения (при необходимости).

Сохранять спокойствие и уверенность.

Задача “источника проблемы”: проявлять типичное для ситуации поведение (настаивать, убеждать, давить), но не переходить на оскорбления.

Обсуждение: Пара анализирует, насколько успешно удалось применить ассертивные техники. Что было сложно? Как можно было действовать иначе?

#### 4. Развитие навыка постановки вопросов

Цель: научиться задавать эффективные вопросы для получения нужной информации, прояснения ситуации и стимулирования диалога.

Работа в малых группах (3-5 человек):

Задание: Каждая группа получает “задачу” – например, “Вы – журналист, которому нужно узнать подробности о новом стартапе”, “Вы – менеджер, которому нужно выяснить у сотрудника, почему он не справляется с задачей”, “Вы – детектив, который допрашивает свидетеля”.

Генерация вопросов: Группа brainstorm как можно больше вопросов, которые помогут выполнить поставленную задачу.

Классификация вопросов: затем группы классифицируют свои вопросы по типам:

Открытые: для получения развернутых ответов (Что? Как? Почему? Расскажи подробнее...).

Закрытые: для получения конкретного ответа “да/нет” или факта (Вы сделали это? Это произошло вчера?).

Уточняющие: для прояснения деталей (Правильно ли я понял, что...? Что ты имел в виду под...?)

Наводящие: (Использовать осторожно, могут вызвать сопротивление).

Гипотетические: (Что бы ты сделал, если бы...?)

Презентация: Группы презентуют свои списки вопросов и объясняют, для чего они были заданы.

#### 5. Работа с возражениями

Цель: научиться эффективно отвечать на возражения, не вступая в конфликт и не теряя своей позиции.

Работа в парах:

Сценарий: Один участник (“продавец” или “представитель идеи”) предлагает что-то другому участнику (“покупателю” или “критику”).

Подготовьте карточки с типичными возражениями (например: “Это слишком дорого”, “Мне это не нужно”, “У меня нет времени”, “Я подумаю”, “Я уже видел похожее решение”).

Ролевая игра: “Продавец” предлагает свой товар/идею. “Покупатель” высказывает возражение (берет карточку). “Продавец” должен отработать возражение, используя следующие техники:

Присоединение: “Я понимаю, почему вы так думаете...”

Отражение/Прояснение: “То есть, вас беспокоит цена?”

Аргументация: Приведение контраргументов, выгод.

Предложение альтернативы.

Обсуждение: Участники обсуждают, насколько успешной была отработка возражения. Какие техники были наиболее эффективны?

##### 1. Тренировка эмпатии

Цель: научиться понимать и разделять эмоции другого человека, демонстрируя понимание.

Работа в группах:

Просмотр коротких видеофрагментов: это могут быть сцены из фильмов, интервью, или специально подготовленные ролики, где люди выражают сильные эмоции (грусть, радость, злость, страх).

Задание: после просмотра каждого фрагмента, участники должны:

Описать, какие эмоции они видят у персонажа.

Привести пример фраз, которыми они могли бы выразить свое понимание и сопереживание (например: “Я вижу, что ты очень расстроен”, “Понимаю, как тебе тяжело”, “Это должно быть очень приятно!”).

Обсудить, насколько точным было их понимание эмоций, и как их реакция могла бы помочь человеку в этой ситуации.

## **Оценочные средства промежуточного контроля**

### **ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ:**

1-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Тест/проверка знаний. Критерий: Каждый правильный ответ оценивается в 2 балл. 0-24 баллов – отсутствие ответов на вопрос, или неправильный ответ, показывающие дезориентацию студента в материале курса - Неудовлетворительно; 25-29 баллов – частичный ответ на вопрос, показывающий отсутствие системного видения материала. - Удовлетворительно; 30-34 балла – неполный ответ на вопрос, неточность данных, фрагментарное знание вопроса. - Хорошо; 35-40 баллов – полный ответ по всем вопросам билета, демонстрирующий знания терминологии дисциплины. – отлично.

Примеры тестов:

1. Прочитайте текст, выберите несколько правильных ответов и запишите аргументы, обосновывающие выбор этих ответов

Невербальное общение включает в себя:

1. Дистанцию между участниками общения
2. Мимику, жесты
3. Речь

Правильные ответы: 1,2

2. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Какую дистанцию следует соблюдать при беседах с незнакомыми людьми и рабочих переговорах?

1. Интимную: 0 – 45 см.
2. Персональную: 45 – 120 см.
3. Социальную: 120 – 400 см.
4. Публичную: 400 – 750 см.

Правильный ответ: 3

3. Прочитайте текст, выберите несколько правильных ответов и запишите аргументы, обосновывающие выбор этих ответов

Что из перечисленного является можно отнести к коммуникативным барьерам?

1. Использование сложной терминологии или сленга
2. Плохое качество связи во время телефонного звонка или онлайн конференции
3. Неправильная интерпретация жестов
4. Разница в возрасте



5. Разный социальный статус участников общения

Правильные ответы: 123

4. Прочитайте текст, выберите несколько правильных ответов и запишите аргументы, обосновывающие выбор этих ответов

Какие три стороны общения выделяют психологи?

1. Коммуникативная
2. Интерактивная
3. Обонятельная
4. Перцептивная
5. Осязательная

Правильные ответы: 124

5. Прочитайте текст, выберите несколько правильных ответов и запишите аргументы, обосновывающие выбор этих ответов

Какие существуют типы конфликтов?

1. Внутриличностный
2. Межличностный
3. Межгрупповой
4. Межкультурный

Правильные ответы: 1234

6. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Какая сторона общения связана с обменом информацией между людьми?

1. Перцептивная
2. Коммуникативная
3. Интерактивная
4. Межличностная
5. Социальная

Правильный ответ: 2

7. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Что относится к паравербалике?

1. Громкость и тон голоса
2. Темп речи
3. Интонация
4. Всё вышеперечисленное

Правильный ответ: 4

8. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Какой аспект взаимодействия между людьми связан с восприятием, пониманием и интерпретацией информации от партнера, как вербальной, так и невербальной?

1. Коммуникативный.
2. Перцептивный.

3. Интерактивный
  4. Межкультурный
- Правильный ответ: 2

9. Прочитайте текст, выберите несколько правильных ответов и запишите аргументы, обосновывающие выбор этих ответов

Активное слушание — это способность внимательно слушать собеседника и воспринимать информацию, сосредотачиваясь на содержании и контексте высказывания. Выберите из предложенных вариантов 3 приёма, которые используются при активном слушании.

1. Перефраз
2. Активное отстаивание собственной позиции
3. Поддакивание
4. Высказывание собственного мнения
5. Эмпатичное слушание

Правильные ответы: 135

10. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Как называется коммуникативная техника, при которой слушатель повторяет ключевые фразы говорящего для подтверждения понимания?

1. Рефрейминг
2. Перефраз
3. Эмпатия
4. Невербальная обратная связь

Правильный ответ: 2

11. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Какой из перечисленных барьеров коммуникации связан с личными предубеждениями?

1. Организационный (неправильные каналы передачи)
2. Физический (шум, расстояние)
3. Семантический (разное понимание слов)
4. Психологический (стереотипы, эмоции)

Правильный ответ: 4

12. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Какой стиль коммуникации характеризуется подавлением своих интересов ради сохранения отношений?

1. Ассертивный
2. Пассивный
3. Пассивно-агрессивный
4. Манипулятивный

Правильный ответ: 2

13. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Какая стратегия считается эффективной в конфликтной ситуации?

1. Избегание
2. Поиск компромисса
3. Агрессия
4. Игнорирование проблемы

Правильный ответ: 2

14. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Какой метод помогает преодолеть семантический барьер?

1. Использование другого языка
2. Уточнение смысла сказанного
3. Увеличение громкости речи
4. Прекращение коммуникации

Правильный ответ: 2

15. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Какие Эго-состояния упоминаются к теории трансактного анализа Эрика Бёрна?

1. Родитель, Взрослый, Ребёнок (Дитя)
2. Родитель, Педагог, Ребёнок
3. Взрослый, Профессионал, Ребёнок

Правильный ответ: 1

16. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Как называется умение распознавать эмоции и чувства другого человека, понимать его внутреннее состояние?

Правильный ответ: Эмпатия

17. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Как называется сторона общения связана с организацией совместной деятельности людей, их взаимодействием?

Правильный ответ: Интерактивная

18. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Как называется явление, для которого характерно столкновение мнений или позиций, в ходе которого стороны приводят аргументы в поддержку своих убеждений и критикуют несовместимые с последними представления другой стороны?

Правильный ответ: Спор

19. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Назовите тактику поведения в конфликте, при использовании которой субъект конфликта стремится разрешить ситуацию таким способом, чтобы полностью удовлетворить свои потребности и оппонента, найти такое решение, которое будет выгодно всем. Для такой тактики свойственно анализировать предмет конфликта, рассчитывать ресурсы участников, чтобы отыскать общую выгоду, внимательно выслушать позицию собеседника.

Правильный ответ: Сотрудничество

20. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В теории транзактного анализа Эрика Берна описываются три эго-состояния: Родитель, Взрослый, Ребёнок. Для какого эго-состояния характерно следующее описание: «В этом состоянии мы рассудительны, разумны и умеем спокойно анализировать на момент «здесь и сейчас». Не действуем шаблонно и импульсивно».

Правильный ответ: взрослый

21. Прочитайте текст и установите последовательность.

Расположите этапы процесса коммуникации в правильном порядке:

1. Декодирование и восприятие информации
2. Формирование идеи
3. Передача сообщения
4. Формирование сообщения
5. Обратная связь

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

Правильный ответ: 24315

22. Прочитайте текст и установите соответствие

Соотнесите тип социальной дистанции при общении с его характеристикой. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Виды контекстов общения	Характеристика
А Персональная	1. это расстояние между собеседниками, превышающее зону, зарезервированную для общественных контактов.
Б Социальная	2. представляет собой дистанцию для общественных контактов формального характера, например, с незнакомыми людьми, на деловых встречах.
В Общественная	3. это расстояние, в пределах которого говорящий предпочитает общаться с другими людьми в рабочей обстановке, на вечеринках.

Правильный ответ: А3Б2В1

23. Прочитайте текст и установите соответствие

Соотнесите стратегии поведения в конфликтной ситуации с их характерными особенностями:

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Стратегия	Характерные особенности
А. Соперничество	1. Для такой тактики свойственно анализировать предмет конфликта, рассчитывать ресурсы участников, чтобы отыскать общую выгоду, внимательно выслушать позицию собеседника.
Б. Приспособление	2. Человек старается уравнивать позиции, предлагать встречные варианты, стремится найти взаимовыгодное решение.
В. Компромисс	3. Человек безоговорочно принимает позиции оппонента.

	Основные действия: согласие с требованиями оппонента, отсутствие претензий и проявление лести.
Г. Сотрудничество	4. Человек уверен в своей правоте и хочет единолично одержать победу в споре. Основные действия: жесткий контроль поведения оппонента, давление и применение уловок, провокации и манипуляции, нежелание вступать в конструктивный диалог.

Правильный ответ: A4B3B2Г1

24. Прочитайте текст и установите соответствие

Установите соответствие между методом управления конфликтами и его применением. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Процессы (явления, события)	Метод
А. Совместный поиск решения, максимально учитывающего интересы обеих сторон	1. Компромисс
Б. Обе стороны частично уступают для достижения временного соглашения	2. Сотрудничество
В. Одна сторона жертвует своими интересами ради сохранения отношений	3. Уклонение
	4. Приспособление
	5. Принуждение

Правильный ответ: A2B1B4

25. Прочитайте текст и установите соответствие. Соотнесите личностные качества, влияющие на эффективность коммуникации с их описанием. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Качество	Описание
1. Коммуникативные навыки	А. Способность личности осознавать и понимать свои эмоции и чувства других людей и использовать эти навыки во взаимодействии с окружающими.
2. Эмоциональный интеллект	Б. Способность человека оптимальным способом преодолевать возникающие противоречия, противостоять деструктивному влиянию конфликтов и умение их конструктивно разрешать
3. Конфликтная компетентность	В. Навык построения эффективных отношений с командой и заинтересованными сторонами.
4. Проницательность	
5. Образованность	

Правильный ответ: A2B3B1

26. Прочитайте текст и установите последовательность. Расположите в правильном порядке этапы подготовки к публичному выступлению:

1. Выбор темы выступления
  2. Сбор и изучение материала по теме
  3. Конкретизация цели и задач выступления
  4. Составление и редактирование плана-конспекта выступления
- Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

Правильный ответ: 1324

27. Прочитайте текст и установите последовательность. Установите правильную последовательность действий при разрешении конфликта:

1. Сбор фактов и мнений
2. Выбор метода урегулирования конфликта (компромисс, сотрудничество и др.)
3. Анализ причин возникновения конфликта
4. Реализация выбранного метода
5. Оценка результатов после разрешения конфликта

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

Правильный ответ: 13245

28. Прочитайте текст и установите последовательность. Расположите в правильном порядке этапы процедуры общения

1. Принятие решения
2. Установление контакта
3. Выход из контакта
4. Ориентация в ситуации (люди, обстоятельства и т.д.)
5. Обсуждение вопроса, проблемы

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

Правильный ответ: 42513

29. Прочитайте текст и установите соответствие. Сопоставьте виды невербальной коммуникации с их описанием. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Описание	Виды невербальной коммуникации
А. прикосновения в процессе невербального взаимодействия	1. Кинесика
Б. использование времени в невербальном коммуникационном процессе	2. Проксемика
В. невербальные сигналы, такие как жесты, мимика, позы, которые люди используют для выражения своих мыслей, эмоций и намерений.	3. Такесика
Г. использование и восприятие личного пространства в социальных взаимодействиях	4. Хронемика

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

Правильный ответ: А3Б4В1Г2

30. Прочитайте текст и установите последовательность

Определите правильную последовательность этапов при подготовке самопрезентации.

1. Формирование сообщения (что говорить?)
2. Подготовка (анализ информации об аудитории и цели)
3. Подача (этап непосредственного взаимодействия)
4. Выбор стиля и канала подачи
5. Обратная связь и пост-презентация.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

Правильный ответ: 21435

**Компетенция: УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия**

**Знание:** Знать основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на

## ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УМЕНИЙ:

2-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на умение. Критерий: 0 баллов – отсутствие ответов на вопрос, или неправильный ответ, показывающий несформированность умений; 5 -10 баллов – частичный ответ на вопрос, показывающий отсутствие системного видения материала; 11-20 баллов – неполный ответ на вопрос, неточность данных, фрагментарные умения; 20-30 баллов – полный ответ по всем вопросам, демонстрирующий сформированные умения.

### **Ситуационная задача 1: Установление контакта с новым коллегой**

Ситуация: В Ваш отдел приходит новый сотрудник, Мария. Вы – один из опытных сотрудников. Мария выглядит немного растерянной и пока ни с кем толком не общалась.

Ваша задача: Поприветствовать Марию, сделать так, чтобы она почувствовала себя комфортнее, и инициировать небольшой неформальный диалог.

Примерный вариант ответа:

(Подойти к Марии с легкой улыбкой, установить зрительный контакт)

Вы: “Добрый день, Мария! Добро пожаловать в нашу команду. Меня зовут [Ваше Имя]. Я работаю здесь уже [Ваш стаж работы, например, 3 года] в отделе [название отдела]. Рад(-а) знакомству!”

(Дать возможность Марии ответить)

Вы: “Как добиралась сегодня? Надеюсь, без особых приключений. Мы очень рады, что ты к нам присоединилась. Если у тебя будут возникать какие-либо вопросы по работе, по офису, да и просто куда сходить на обед – не стесняйся, спрашивай меня или кого-либо из коллег. Мы все здесь готовы помочь.”

(Если Мария отвечает более развернуто)

Вы: “Отлично! Кстати, наш отдел занимается [кратко опишите сферу деятельности отдела]. Нам очень важен свежий взгляд, так что будем рады услышать и твои идеи.”

### **Ситуационная задача 2: Уточнение информации у коллеги**

Ситуация: Вы работаете над общим проектом. Коллега, Антон, прислал Вам часть отчетности, но Вам кажется, что в ней есть неточности или не хватает некоторых данных. Вы не уверены, правильно ли поняли задачу, или Антон действительно допустил ошибку.

Ваша задача: Получить от Антона разъяснения, не обвиняя его и не создавая конфликтной ситуации.

Примерный вариант ответа:

(Пишет сообщение Антону или подходит лично)

Вы: “Добрый день, Антон! Спасибо за отчет. Я сейчас его просматриваю. У меня возникло несколько вопросов, чтобы убедиться, что я все правильно понял. По поводу пункта [номер пункта/раздела], там указано [описание того, что вызвало сомнение]. Я правильно понимаю, что это связано с [Ваше предположение/вопрос]?”

(Если Антон отвечает)

Вы (после его ответа): “Спасибо, что пояснил. То есть, если я правильно понял, мы учитываем [повторение его объяснения своими словами]. Отлично, теперь мне гораздо понятнее. У меня еще был вопрос по [другой пункт]. Там цифры [указать цифры]... Можешь, пожалуйста, уточнить, как они были рассчитаны, или откуда взялись эти данные?”

(Если Антон допустил ошибку)

Вы: “Спасибо за уточнение. Кажется, я немного запутался. В той части, где [описание], я думал, что нужно использовать [Ваш вариант расчета/данные]. Возможно, я что-то упустил? Можешь подсказать, на что обратить внимание?”

### **Ситуационная задача 3: Предоставление обратной связи коллеге (конструктивная критика)**

Ситуация: Ваша коллега, Елена, сделала презентацию для важного клиента. Презентация была неплохой, но Вы заметили, что в ней не хватало некоторых ключевых данных, которые могли бы усилить предложение, и некоторые слайды были перегружены текстом. Вы хотите дать Елене обратную связь, чтобы она могла улучшить презентацию к следующему разу.

Ваша задача: Предоставить конструктивную обратную связь, которая поможет Елене понять, что можно улучшить, не подрывая ее уверенности.

Примерный вариант ответа:

(Подходит к Елене после презентации, когда у нее есть свободная минутка)

Вы: “Лена, привет! Отличная презентация! Мне очень понравилось, как ты [указать конкретный позитивный момент, например, четко структурировала информацию по ключевым пунктам / уверенно держалась во время выступления].”

(Переход к конструктивной критике, используя модель SBI)

Вы: “Была одна мысль, которая у меня возникла в процессе – я заметил(-а), что в разделе про [например, сравнение с конкурентами] не было данных по [указать недостающие данные, например, динамике роста наших продаж по сравнению с прошлым годом]. Я подумал(-а), что если бы мы добавили эти цифры, это бы еще сильнее подчеркнуло наше преимущество.”

(Продолжение с другим моментом)

Вы: “Еще одно наблюдение – на слайде с [описание слайда] было много текста. Возможно, если бы мы разбили его на несколько слайдов или использовали больше визуальных элементов (графиков, иконок), это бы помогло лучше усвоить информацию, особенно для такой загруженной информацией части.”

(Завершение на позитивной ноте)

Вы: “Но в целом, это было очень хорошо! Ты отлично справилась. Мне кажется, если мы учтем эти небольшие моменты, следующие презентации будут еще более мощными. Я всегда готов(-а) помочь с анализом данных или советом, если тебе это будет интересно.”

### **Ситуационная задача 4: Управление ожиданиями клиента**

Ситуация: Вы – консультант. Клиент обратился к Вам с просьбой решить сложную проблему, которая, по Вашему опыту, требует значительного времени, усилий и, возможно, не имеет гарантированного положительного исхода. Клиент очень оптимистичен и ожидает быстрого и стопроцентного успеха.

Ваша задача: Управлять ожиданиями клиента, честно сообщив о возможных трудностях, но при этом сохранив его доверие и мотивацию работать вместе.

Примерный вариант ответа:

(После первичного изучения проблемы)

Вы: “Иван Петрович, я внимательно изучил Вашу ситуацию. Действительно, задача очень непростая, и я вижу, насколько она для Вас важна. Мы готовы взяться за ее решение, потому что видим определенные перспективы.”

(Введение в возможные сложности)



Вы: “Однако, я должен быть с Вами честен. На практике, подобные дела часто сталкиваются с определенными трудностями. Например, [указать 1-2 конкретные сложности, например, необходимость получения дополнительных документов из другого региона, возможность длительного судебного разбирательства, фактор субъективности в интерпретации закона]. Поэтому, хотя мы приложим максимум усилий, я не могу дать Вам стопроцентной гарантии быстрого и полного успеха, как это иногда бывает в более простых случаях. Мы будем идти шаг за шагом, максимально используя все возможные законные методы.”

(Акцент на сотрудничестве и процессе)

Вы: “Что нам потребуется с Вашей стороны, так это Ваше полное содействие и готовность к сотрудничеству. Мы будем держать Вас в курсе каждого этапа, и вместе будем принимать решения по дальнейшим шагам. Важно понимать, что это может быть процесс, требующий времени и терпения.”

(Завершение с позитивным настроением и фиксацией дальнейших действий)

Вы: “Но, несмотря на сложности, я верю, что при совместных усилиях мы сможем добиться наилучшего возможного результата. Давайте начнем с [первый конкретный шаг, например, подготовки официального запроса/искового заявления], и будем двигаться дальше, шаг за шагом.”

### **Ситуационная задача 5: Высказывание своего мнения с уважением**

Ситуация: На совещании обсуждается новый проект. Большинство коллег поддерживают предложенную руководством стратегию, но у Вас есть серьезные опасения относительно ее рисков и потенциальных негативных последствий, о которых, по Вашему мнению, никто не подумал.

Ваша задача: Высказать свое мнение и опасения, не вступая в прямой конфликт с руководством или большинством коллег.

Примерный вариант ответа:

(Поднимает руку или ждет паузы, чтобы взять слово)

Вы: “Коллеги, спасибо за интересное обсуждение. Я внимательно слушал(-а) аргументы в пользу предложенной стратегии, и они, безусловно, имеют вес. Мне очень импонирует [указать позитивный аспект, например, амбициозность целей / потенциал роста, который открывает проект].”

(Переход к своим опасениям, используя “Я-сообщения” и фокусируясь на фактах/анализе)

Вы: “Однако, мне бы хотелось поделиться некоторыми соображениями, которые возникли у меня при анализе этой стратегии. Я опасаясь, что [описать конкретное опасение, например, выбранный нами поставщик может столкнуться с производственными проблемами, что приведет к срыву сроков / выбранная маркетинговая стратегия может оказаться слишком дорогостоящей при текущей экономической ситуации]. Я проанализировал(-а) [указать, что именно вы анализировали, например, прошлые проекты, рыночные тенденции] и увидел(-а), что в подобных случаях [привести пример, если есть] возникали следующие сложности...”

(Предложение альтернативы или направления для дальнейшего анализа)

Вы: “Возможно, стоит дополнительно проработать вопрос [указать, что именно: например, поиска альтернативных поставщиков / более детального анализа рисков, связанных с маркетинговым бюджетом]? Или, может быть, мы могли бы рассмотреть вариант [предложить альтернативу, если есть]? Я готов(-а) подготовить более подробный анализ этих моментов, если это будет полезно.”

(Завершение на позитивной ноте)

Вы: “В любом случае, я верю в успех нашего проекта и готов(-а) внести свой вклад в

его реализацию. Просто хочу убедиться, что мы учли все возможные риски.”

**Компетенция: УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия**

Умение: Способен осуществлять деловую коммуникацию в межличностной, профессиональной и внутригрупповой форме на государственном языке Российской Федерации

#### ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ НАВЫКОВ:

3-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на навыки. Критерий: 0 баллов – отсутствие ответов на вопрос, или неправильный анализ представленных материалов, показывающий несформированность навыков; 5 -10 баллов – частичный ответ на вопрос, частичный анализ материала; 11-20 баллов – неполный ответ на вопрос, неточность данных, фрагментарные навыки; 20-30 баллов – полный ответ по всем вопросам, демонстрирующий сформированные навыки..

**Компетенция: УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия**

Навык: Владеть навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке.

Задание № 1. Выполните задание в письменной форме.

Задание 1: Составление письма-обращения с предложением о сотрудничестве

Ситуация: Вы – менеджер по развитию бизнеса в компании “Инновационные Решения”. Вы заинтересованы в сотрудничестве с компанией “ТехноПрогресс” в области совместной разработки нового программного продукта.

Ваша задача: Составить письмо-обращение с предложением о сотрудничестве.

Требования:

В письме должна быть четко обозначена цель – предложение о сотрудничестве.

Кратко представлена ваша компания и ее преимущества.

Сформулировано предложение о совместной разработке (кратко, основная идея).

Обоснована выгода для компании “ТехноПрогресс”.

Предложено дальнейшее обсуждение (например, встреча, звонок).

Соблюдена деловая этика.

Пример ответа:

Генеральному директору ООО “ТехноПрогресс” [Ф.И.О. руководителя, если известно] [Адрес компании "ТехноПрогресс"]

ТЕМА: Предложение о сотрудничестве в сфере разработки программных решений

Уважаемый(-ая) [Имя Отчество руководителя, если известно, или Господин/Госпожа]!

Компания ООО “Инновационные Решения” является ведущим разработчиком

[указать область, например, облачных решений] и имеет многолетний опыт успешной реализации проектов в сфере [указать сферу]. Мы высоко ценим достижения ООО “ТехноПрогресс” в области [указать область деятельности компании “ТехноПрогресс”] и видим большой потенциал для синергии наших компетенций.

В настоящее время мы разрабатываем концепцию нового программного продукта, направленного на [кратко описать назначение продукта, например, оптимизацию процессов управления производством]. Мы уверены, что объединение наших технологических разработок и Вашего глубокого понимания потребностей рынка позволит создать инновационное решение, которое будет востребовано широким кругом потребителей.

Сотрудничество с ООО “Инновационные Решения” позволит ООО “ТехноПрогресс” [указать выгоды для партнера, например: расширить портфель продуктов, получить доступ к новым рынкам, снизить риски разработки за счет нашего опыта].

Мы будем рады обсудить возможности нашего сотрудничества более подробно в удобное для Вас время. Предлагаем провести короткую встречу или онлайн-звонок для презентации нашей идеи и обсуждения потенциальных путей взаимодействия.

Надеемся на Ваш интерес и возможность установления долгосрочных партнерских отношений.

С уважением,

Директор по развитию бизнеса ООО “Инновационные Решения”

[Подпись] [Ваши Ф.И.О.]

Задание 2: Составление служебной записки о необходимости обучения сотрудника

Ситуация: Вы – руководитель отдела. Вы считаете, что одному из Ваших сотрудников, молодому специалисту Анне Ивановой, для более эффективной работы необходимо пройти курсы повышения квалификации по работе с новым программным обеспечением.

Ваша задача: Составить служебную записку финансовому директору с обоснованием необходимости обучения.

Требования:

Стандартный формат служебной записки.

Четко обозначена цель – обоснование необходимости обучения.

Указано Ф.И.О. сотрудника и цель обучения (какие навыки будут приобретены).

Приведены аргументы, подтверждающие пользу обучения для компании (повышение эффективности, снижение ошибок, ускорение процессов).

Указана стоимость обучения (если известна).

Просьба о выделении бюджета.

Пример ответа:

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

Кому: Финансовому директору [Ф.И.О. финансового директора]  
От кого: Руководителя отдела [Название Вашего отдела] [Ваши Ф.И.О.]  
Дата: 28 мая 2024 г.

ТЕМА: О направлении сотрудника на курсы повышения квалификации  
Уважаемый(-ая) [Имя Отчество финансового директора]!

В целях повышения эффективности работы нашего отдела и успешного освоения нового программного обеспечения “[Название ПО]”, которое было внедрено в начале этого года, считаю необходимым направить на специализированные курсы повышения квалификации сотрудника отдела – Иванову Анну Петровну.

Анна является молодым специалистом, продемонстрировавшим высокий потенциал и способность к обучению. Однако, для полного и эффективного использования функционала программы “[Название ПО]”, ей необходимо освоить более глубокие методики работы, что позволит:

Сократить время обработки данных по сравнению с текущими показателями на 15-20%.

Снизить риск ошибок при формировании отчетов, что критически важно для принятия своевременных управленческих решений.

Расширить возможности применения программы для решения более сложных задач, что в перспективе может улучшить [указать, что именно, например, аналитику или планирование].

Стоимость курса повышения квалификации “[Название курса]” составляет [Сумма] рублей. Данные курсы проводятся [название учебного центра] и направлены на [краткое описание содержания курса].

Прошу Вас рассмотреть возможность выделения указанной суммы для обучения Анны Ивановой. Инвестиции в обучение сотрудника, как показывает практика, окупаются за счет повышения производительности и качества работы.

С уважением,  
[Подпись] [Ваши Ф.И.О.]

Задание 3: Составление информационного письма о предстоящем событии

Ситуация: Ваша компания планирует провести внутреннее обучающее мероприятие для сотрудников – семинар по теме “Эффективные техники тайм-менеджмента”.

Ваша задача: Составить информационное письмо для сотрудников.

Требования:

Четко указать тему, дату, время и место проведения.

Кратко описать цель мероприятия и его пользу для сотрудников.

Указать, кто будет проводить семинар (если известно).

Указать, как зарегистрироваться (если требуется).

Письмо должно быть позитивным и мотивирующим.

Пример ответа:

Тема: Приглашаем на семинар “Эффективные техники тайм-менеджмента”!

Уважаемые коллеги!

В современном ритме работы умение эффективно управлять своим временем становится одним из ключевых навыков для достижения успеха как в профессиональной, так и в личной жизни.

В связи с этим, мы рады пригласить Вас на внутренний обучающий семинар на тему: “Эффективные техники тайм-менеджмента: как успевать больше, не выгорая”.

Дата проведения: 10 июня 2024 г. (Понедельник) Время: 10:00 – 13:00 Место проведения: Конференц-зал № 2 (3 этаж)

Цель семинара:

Познакомить Вас с проверенными методиками планирования и приоритизации задач.

Научить бороться с прокрастинацией и отвлекающими факторами.

Показать, как эффективно распределять свое время для достижения личных и профессиональных целей.

Помочь снизить уровень стресса, связанного с большой нагрузкой.

Семинар проведет [Ф.И.О. и должность ведущего, если известно, или указать “ведущие специалисты HR-отдела”].

Регистрация: Для участия в семинаре просим Вас зарегистрироваться до 05 июня 2024 г. по ссылке: [Ссылка на форму регистрации] или по электронной почте [E-mail для регистрации]. Количество мест ограничено!

Уверены, что этот семинар будет для Вас полезен и поможет повысить продуктивность Вашей работы.

С уважением,

Отдел по развитию персонала [Название Вашей компании]

Задание 4: Составление ответа на благодарственное письмо

Ситуация: Вы получили письмо от клиента, в котором он благодарит Вас и Вашу команду за успешно выполненный проект и оперативную помощь.

Ваша задача: Составить ответное письмо.

Требования:

Поблагодарить клиента за теплые слова.

Выразить удовлетворение от сотрудничества.

Подтвердить готовность к дальнейшему сотрудничеству.

Письмо должно быть кратким, искренним и профессиональным.

Пример ответа:

Тема: Re: Благодарность за успешно выполненный проект

Уважаемый(-ая) [Имя Отчество клиента]!

Благодарим Вас за теплые слова и высокую оценку нашей работы по проекту “[Название проекта]”. Мы очень ценим Ваше обращение и искренне рады, что смогли оправдать Ваши ожидания.

Для нас было удовольствием сотрудничать с Вами и Вашей командой. Мы всегда стремимся к тому, чтобы наши клиенты получали наилучшие результаты, и Ваше письмо является для нас лучшим подтверждением этого.

Надеемся на дальнейшее плодотворное сотрудничество и всегда готовы предложить Вам новые решения и поддержку.

С наилучшими пожеланиями,

[Ваши Ф.И.О., должность] [Название Вашей компании]

Задание 5: Составление тезисов для выступления на совещании (по итогам проекта)

Ситуация: Вы руководили командой, которая только что завершила важный проект. Вам необходимо кратко (5-7 минут) доложить руководству о результатах проекта, основных достижениях и выводах.

Ваша задача: Составить тезисы выступления.

Требования:

Структура: Введение, Результаты, Основные достижения, Выводы/Рекомендации, Заключение.

Тезисы должны быть краткими, емкими и ориентированными на руководство.

Пример ответа:

Тезисы доклада: “Итоги реализации проекта “[Название проекта]”“

Время: 5-7 минут

I. Введение (1 минута)

Цель проекта: [Краткое напоминание о целях].

Сроки: Проект реализован в установленные сроки [или указать отклонения и причины].

II. Основные результаты (2-3 минуты)

Достигнутые показатели:

[Ключевой показатель 1]: достигнут/превышен на X%.

[Ключевой показатель 2]: выполнен в полном объеме.

[Ключевой показатель 3]: достигнут следующий результат [описать].

Основные продукты/результаты проекта:

[Перечислить, что было создано/реализовано].

III. Ключевые достижения команды (1 минута)

Успешное преодоление [указать сложность, например, технических проблем, сжатых сроков].

Высокий уровень командной работы и вовлеченности.

[Другие важные достижения, например, внедрение новой технологии].

IV. Выводы и рекомендации (1-2 минуты)

Извлеченные уроки:

[Вывод 1, например, важность раннего вовлечения отдела X].

[Вывод 2, например, необходимость более детального планирования на этапе Y].

Рекомендации для будущих проектов:

[Рекомендация 1, например, использовать модель Z для оценки рисков].

[Рекомендация 2, например, предусмотреть бюджет на непредвиденные расходы].

V. Заключение (30 секунд)

Благодарность команде и руководству за поддержку.

Готовность ответить на вопросы.

ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

Министерство науки и высшего образования  
Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
**«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»**  
**(ЧИ ФГБОУ ВО «БГУ»)**

Направление - 38.05.02 Таможенное дело  
Профиль - Таможенное дело  
Кафедра финансов и управления  
Дисциплина - Адаптивный курс:  
Коммуникативный практикум

## **БИЛЕТ № 1**

1. Тест (40 баллов).
2. Решить задачу кейса, ответить на вопросы (30 баллов).
3. Выполните задание в письменной форме (30 баллов).

Составитель \_\_\_\_\_ О.Б. Большакова\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ С.Л. Курьянова

### **Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Система критериев оценки определяет оценку успеваемости по каждому заданию (вопросу) экзаменационного билета или заданию для зачета с использованием интервальной шкалы баллов, применяемой в привязке к рейтинговой 100-балльной системе.

#### **ОЦЕНКА ОТВЕТА НА ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ВОПРОС В УСТНОЙ ИЛИ ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ:**

Оценка «отлично» / «зачтено» (91-100 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Ответ отличается глубиной и полнотой, свободным владением понятийно-категориальным (терминологическим) аппаратом изученной дисциплины. Отражает знание не только основной, но и дополнительной литературы. Приведены примеры, отражающие умение связать теорию с практикой. Ответ изложен логически последовательно, грамотно и корректно.

Оценка «хорошо» / «зачтено» (76-90 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Ответ отличается полнотой, владением понятийно-категориальным (терминологическим) аппаратом изученной дисциплины, но в ответе могут присутствовать неточности. Отражает знание основной литературы. Приведены примеры, отражающие умение связать теорию с практикой. Ответ изложен логически последовательно, грамотно и корректно, но недостаточно аргументирован.

Оценка «удовлетворительно» / «зачтено» (61-75 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: В ответе отражено знание понятийно-категориального (терминологического) аппарата изучаемой дисциплины, но присутствуют отдельные ошибки и неточности. Ответ характеризуется недостаточным знанием рекомендованной литературы. Примеры, отражающие умение связать теорию с практикой, тривиальны, либо отсутствуют. Ответ неполный, носит фрагментарный, непоследовательный характер.

Оценка «неудовлетворительно» / «не зачтено» (0-60 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Ответ характеризуется незнанием, либо фрагментарным

представлением о понятийно-категориальном аппарате дисциплины, содержит множество ошибок. Примеры и иллюстрации отсутствуют. Ответ логически непоследователен.

### **ОЦЕНКА ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАНИЯ В ФОРМЕ CASE-STUDY (СИТУАЦИИ)**

Оценка «отлично» / «зачтено» (91-100 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Четкая формулировка проблемы. Полное и соответствующее ситуации решение, основанное на знании правовых норм и технологий (опыте), применяемых в реальных организациях (известных компаниях). Предполагаемые действия описаны логично и последовательно. Даны дополнительные авторские комментарии и предложения к решению ситуации.

Оценка «хорошо» / «зачтено» (76-90 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Понимание сути проблемы, но ее формулирование затруднено. Решение соответствует ситуации, отражает знание правовых норм и опыт работы других организаций при решении подобных ситуаций. Логика и последовательность действий не нарушены.

Оценка «удовлетворительно» / «зачтено» (61-75 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Проблема не сформулирована. Приведен набор действий, потенциально способствующих улучшению ситуации и решению проблемы.

Оценка «неудовлетворительно» / «не зачтено» (0-60 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Предложенный перечень мероприятий не соответствует ситуации.

### **ОЦЕНКА РЕШЕНИЯ ЗАДАЧИ**

Оценка «отлично» / «зачтено» (91-100 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Полное верное решение - оценивается в  $n$  баллов ( $n$  – максимальное количество баллов за решение задачи в структуре экзаменационного билета/задания).

Оценка «хорошо» / «зачтено» (76-90 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Верное решение; имеются небольшие недочеты, в целом не влияющие на решение – оценивается в диапазоне от  $0,76 \cdot n$  баллов до  $0,9 \cdot n$  баллов ( $n$  – максимальное количество баллов за решение задачи в структуре экзаменационного билета/задания).

Оценка «удовлетворительно» / «зачтено» (61-75 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Решение в целом верное; однако оно содержит ряд ошибок, либо не учитывает отдельных случаев, но может стать правильным после некоторых исправлений или дополнений – оценивается в диапазоне от  $0,61 \cdot n$  баллов до  $0,75 \cdot n$  баллов ( $n$  – максимальное количество баллов за решение задачи в структуре экзаменационного билета/задания).

Оценка «неудовлетворительно» / «не зачтено» (0-60 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Решение неверное; изначально выбран неверный ход решения, или решение отсутствует – оценивается в 0 баллов.

### **ОЦЕНКА ВЫПОЛНЕНИЯ ТЕСТОВОГО ЗАДАНИЯ**

**Подсчитывается доля набранных баллов в максимальной сумме баллов за все задания теста:**

- Каждый правильный ответ на тестовый вопрос (тип выборочный, одинарный, множественный, открытый) оценивается в  $m$  баллов (число  $m$  определяется путем деления максимального количества баллов за выполнение теста в структуре экзаменационного билета/задания на количество тестовых заданий);
- Каждый частично правильный ответ на тестовый вопрос (тип выборочный, множественный, открытый) оценивается в  $m/2$  баллов независимо от соотношения правильно/неправильно выбранных вариантов (число  $m$  определяется путем деления максимального количества баллов за выполнение теста в структуре экзаменационного билета/задания на количество тестовых заданий);



– Каждый неправильный ответ на тестовый вопрос (тип выборочный, одинарный) оценивается в 0 баллов.

Оценка «отлично»/ «зачтено» (91-100 баллов) выставляется, если доля набранных баллов составляет 91-100%.

Оценка «хорошо»/ «зачтено» (76-90 баллов), если доля набранных баллов составляет 76-90%.

Оценка «удовлетворительно»/ «зачтено» (61-75 баллов), если доля набранных баллов составляет 61-75%.

Оценка «неудовлетворительно»/ «не зачтено» (0-60 баллов), если доля набранных баллов составляет не более 60%.