Б1.О.09. «Деловые коммуникации в профессиональной сфере»
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Автор(ы)–составитель(и) ФОС:
к. филос. н., декан факультета «Управление и экономика» Малышкина Наталья Александровна

Заведующий кафедрой:
Заведующий кафедрой государственного и муниципального управления, кандидат исторических наук, Петухов А.В.

Фонд оценочных средств по дисциплине Б1.О.09. «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» рассмотрен и одобрен на заседании кафедры государственного и муниципального управления.
Протокол от 31 августа 2026 г. № 1.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00E49A235532F725E4778E40177F039EE7
Владелец: Ильина Любовь Николаевна
Действителен: с 08.05.2026 до 01.08.2027

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
2. Формы аттестации и оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации по дисциплине.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.О.09. «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС *(при наличии)*	**Код компетенции**	**Наименование компетенции**	**Код индикатора достижения компетенций**	**Наименование индикатора достижения компетенций**	**Образовательный результат**
	УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.2	УК-1.2 Разрабатывает варианты решения проблемной ситуации на основе критического анализа доступных источников информации	З-1. Знает методологию критического анализа научных источников и критерии их оценки У-3. Умеет аргументированно представлять варианты решения проблемной ситуации в формате, адаптированном под целевую аудиторию, с опорой на структурированные данные и критический разбор источников
	УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.3	УК-3.3 Демонстрирует поведение эффективного организатора и координатора командного взаимодействия	У-2. Умеет выбирать и адаптировать коммуникативные стратегии с учётом прогнозируемых последствий
	УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на	УК-4.1	УК-4.1. Организует и осуществляет коммуникативное взаимодействие в профессиональной и	З-1. Знает содержание современных приемов и технологий деловой коммуникации У-2. Умеет строить и использовать типовые модели использования

		иностранном (ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия		академической среде на русском языке	технологий деловой коммуникации в управленческой деятельности

2. Формы аттестации и оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации по дисциплине (*модулю*)

2.1 В ходе реализации дисциплины Б1.О.09. «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, для контрольных заданий):

опрос, тестирование.

2.2 Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, для формирования контрольных заданий):

Тема 1. Деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина. Деловые коммуникации в профессиональной сфере: сущность, назначение, структура и формы. УК-1.2, УК-4.1.

Тестовые задания:

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

1. Как называется знание о том, что такое общение, каковы его виды, фазы, закономерности развития?

а. субъективное знание

б. интерактивное знание

в. коммуникативное знание

г. рациональное знание

Правильный ответ: в)

2. Система речевых актов, широко применяемая в коммуникации, называется:

а. суждение
б. рассуждение
в. умозаключение
г. посылка

Правильный ответ: б)

Тема 2. Вербальная коммуникация в деловом общении. Культура письменной деловой речи. Деловые коммуникации в цифровую эпоху. УК-3.3, УК-4.1.

Тестовые задания:

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

1. Физический процесс говорения, произношения является

а. языковой формой
б. мыслительным актом
в. речевым актом
г. логическим актом

Правильный ответ: в)

2. К аспектам управленческого общения **не относится** следующая функция:

а. коммуникативная
б. перцептивная
в. планирующая
г. интерактивная

Правильный ответ: в)

Тема 3. Личность как субъект деловых коммуникаций Переговоры как способ деловых коммуникаций. УК-1.2, УК-4.1.

Тестовое задание:

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать несколько верных ответов.

Записать только буквы выбранных вариантов ответа

1. Коммуникация предполагает наличие (возможно несколько вариантов ответа):

а. обратной связи

б. понимания

в. стиля руководства

г. психологической доминанты

Правильный ответ: а), б)

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

2. Психологическое воздействие на поведение партнера с целью изменения этого поведения получило название

а. интерсубъективного процесса

б. коммуникативного воздействия

в. системы кодификации

г. системы декодификации

Правильный ответ: б)

Тема 4. Управление внутренними коммуникациями в организации Управление внешними коммуникациями в организации. УК-3.3, УК-4.1.

Тестовое задание:

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Система создания, интерпретации, передачи, приема и архивирования документов, контроля за их исполнением и защиты от несанкционированного доступа называется:

а. документооборот
б. делопроизводство
в. унификация документов
г. деловая переписка

Правильный ответ: а)

Тема 5. Особенности деловых коммуникации на иностранном языке. УК-3.3, УК-4.1.

Тестовое задание:

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какое правило налаживания отношений между партнерами на предварительных переговорах характеризует необходимость вести себя сдержанно:

а. правило достоверности информации
б. правило принятия партнера
в. правило рациональности
г. правило понимания партнера

Правильный ответ: в)

КЗ – 1.

Тема 1.

Доклад:

Подготовка докладов «Лауреаты Нобелевской премии в области неоклассических финансов – создатели корпоративной модели финансового менеджмента». Пять групповых докладов с обсуждением вклада ведущих ученых - финансистов в развитие теории и практики корпоративных финансов.

Тематика докладов:

1. Имидж как фактор эффективной деловой коммуникации.

2. Формирование имиджа организации в глазах общественности.
3. PR как основной инструмент формирования общественного мнения. Основные инструменты PR.
4. Коммуникации организации с властными структурами. GR и его роль в управлении современной организацией.
5. Примеры проявления различных психотипов личности в процессе коммуникации.

КЗ – 2.
Тема 2-5.
Опрос:

Вопросы для опроса:

1. Культура речи делового человека.
2. Приёмы завоевания и удержания внимание собеседника и аудитории.
3. Компоненты выступления, стимулирующие внимание слушателей.
4. Жанровое своеобразие письменной официально-деловой речи.
5. Виды и формы делового письма.
6. Нормативные требования к оформлению служебных документов.
7. Русский язык и культура речи в деловой документации.
8. Должностные роли и статусы и их влияние на процесс коммуникации.
9. Процесс выработки личного «коммуникативного стиля».
10. Показатели ее оценивания профессиональной коммуникативной компетентности.
11. Роль руководства в организации коммуникаций. Понятие стиля руководства. Основные подходы к определению стиля руководства.
12. Влияние организационной культуры на внутренние коммуникации.
13. Организация системы внутренних коммуникаций в системе органов
государственной власти и органов местного самоуправления.
14. Основные формы устного общения с иностранными партнёрами.
15. Особенности письменного делового общения на иностранном языке.

2.3. **Промежуточная аттестация** проводится в форме зачета

Перечень проверочных заданий

Тема 1. Деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина. Деловые коммуникации в профессиональной сфере: сущность, назначение, структура и формы. УК-1.2, УК-4.1.

(УК-1.2)

Задания открытого типа

Прочитайте текст и запишите правильный ответ

Что изучает «Деловые коммуникации» как наука?

Правильный ответ: Закономерности обмена информацией, взаимодействия и восприятия людьми друг друга в профессиональной сфере.

Какие три формы включает структура деловых коммуникаций?

Правильный ответ: Структура деловых коммуникаций включает: коммуникативную, интерактивную и перцептивную.

Каково основное назначение деловых коммуникаций в профессиональной сфере?

Правильный ответ: Обеспечение эффективного обмена информацией и достижение взаимопонимания для решения профессиональных задач.

Какие две основные формы деловых коммуникаций вы знаете?

Правильный ответ: Устную и письменную.

Задания закрытого типа

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

Студент нашёл три источника о сущности деловых коммуникаций: в одном они определяются как «правила этикета», во втором — как «наука о закономерностях обмена информацией, взаимодействия и восприятия в профессиональной сфере», в третьем — как «личный опыт руководителя». Какой источник он должен признать научно достоверным для разработки решения проблемной ситуации и почему?

а) Первый, так как этикет регулирует поведение сотрудников;

б) Второй, так как он содержит системное и проверяемое научное

определение;

в) Третий, так как личный опыт всегда подтверждён практикой;

г) Любой, так как все источники равноценны.

Верный ответ: б.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы

При критическом анализе источников для разработки вариантов решения проблемной ситуации студент оценивает их научность. Какие признаки свидетельствуют о достоверности источника по деловым коммуникациям? Выберите все правильные ответы.

а) Наличие понятийного аппарата и ссылок на исследования;

б) Проверяемость и доказательность приведённых положений;

в) Опора только на личные впечатления автора;

г) Системность и логическая непротиворечивость изложения;

д) Эмоциональная убедительность без аргументов.

Верный ответ: а, б, г.

Прочитайте текст и установите соответствие между элементом структуры деловых коммуникаций и примером его проявления в проблемной ситуации (конфликт из-за срыва сроков проекта).

Элемент структуры	Пример проявления
1) Коммуникативная сторона	А) Руководитель неверно понял причину задержки из-за искажённой информации
2) Интерактивная сторона	Б) Сотрудники не могут согласовать порядок действий и распределение задач
3) Перцептивная сторона	В) Коллеги воспринимают друг друга как виновников конфликта

Верный ответ: 1 — А, 2 — Б, 3 — В.

Прочитайте текст и установите последовательность этапов разработки вариантов решения проблемной ситуации на основе критического анализа источников

а) Сопоставление и оценка достоверности сведений из отобранных источников;

б) Формулировка проблемы и постановка цели анализа;

в) Обоснование выбора оптимального варианта решения;

г) Поиск и отбор релевантных источников информации.

Верный ответ: б → г → а → в.

Задания комбинированного типа

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

Какой из вариантов наиболее точно отражает назначение деловых коммуникаций в профессиональной сфере и почему:
А) обеспечение эмоционального комфорта участников взаимодействия;
Б) организация эффективного обмена информацией для достижения рабочих целей;
В) формирование неформальных связей между сотрудниками;
Г) демонстрация индивидуального стиля общения руководителя.
Правильный ответ: Б.
Обоснование: назначение деловых коммуникаций — поддерживать результативное взаимодействие в рамках профессиональных задач, а не решать личные или статусные вопросы.

Какая форма деловой коммуникации лучше подходит для оперативного согласования срочного решения в проектной команде и почему:
А) письменное официальное письмо на бланке организации;
Б) личная встреча с подготовкой презентации;
В) рабочий чат в мессенджере с краткими репликами;
Г) публикация в корпоративном блоге.
Правильный ответ: В.
Обоснование: рабочий чат позволяет быстро обмениваться короткими сообщениями и принимать решения в режиме реального времени, что критично при сжатых сроках.

(УК-4.1):

Задания открытого типа

Прочитайте текст и запишите правильный ответ

Какую ключевую функцию деловых коммуникаций можно назвать основной для согласования действий сотрудников в рамках общей задачи?
Верный ответ: координационная.

Какую форму деловой коммуникации уместно использовать, чтобы довести до коллектива важное управленческое решение?
Верный ответ: приказ.

Какую коммуникативную помеху можно привести в качестве примера того, что способна исказить смысл сообщения в профессиональной переписке?

Верный ответ: неоднозначная формулировка.

По какому критерию проще всего оценить, был ли деловой разговор между коллегами эффективным?

Верный ответ: достижение поставленной цели.

Задания закрытого типа

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

Что является главной целью деловых коммуникаций в профессиональной сфере?

А) создание благоприятной эмоциональной атмосферы в коллективе;

Б) обеспечение эффективного обмена информацией для решения рабочих задач;

В) развитие личных отношений между сотрудниками;

Г) демонстрация статуса и авторитета руководителя.

Правильный ответ: Б.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы

Какие из перечисленных форм относятся к письменным видам деловой коммуникации? Выберите все верные варианты:

А) деловое письмо;

Б) служебная записка;

В) телефонный разговор;

Г) протокол совещания;

Д) устное распоряжение на планерке;

Е) электронное сообщение в корпоративной почте.

Правильные ответы: А, Б, Г, Е.

Прочитайте текст и установите соответствие элементов структуры делового коммуникативного акта с их описанием:

Элемент	Описание
1) Отправитель	А) реакция получателя на сообщение, позволяющая оценить, насколько точно оно было понятно
2) Сообщение	Б) тот, кто формирует и передаёт информацию
3) Канал передачи	В) средство, с помощью которого сообщение передаётся (почта, мессенджер, личная встреча и т.

	п.)
4) Обратная связь	Г) сама информация, которую передают (текст, цифры, инструкция и т. д.)

Правильное соответствие: 1 — Б, 2 — Г, 3 — В, 4 — А.

Прочитайте текст и установите последовательность этапов подготовки и проведения деловой беседы в правильном порядке:

А) подведение итогов и фиксация договорённостей;

Б) определение цели беседы и ключевых вопросов;

В) выбор места, времени и участников;

Г) анализ информации и подготовка аргументов;

Д) непосредственное обсуждение вопросов и поиск решений.

Правильная последовательность: Б, Г, В, Д, А.

Задания комбинированного типа

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

В какой ситуации для согласования рабочего вопроса между двумя отделами предпочтительнее использовать служебную записку, а не устный разговор:

А) когда нужно быстро получить ответ в течение 10 минут;

Б) когда требуется документально зафиксировать договорённости и сроки;

В) когда вопрос носит сугубо личный характер;

Г) когда участники находятся в одном кабинете.

Правильный ответ: Б.

Обоснование: служебная записка позволяет официально зафиксировать условия и сроки, что важно для координации работы подразделений и последующего контроля исполнения.

Какой канал коммуникации оптимально выбрать для информирования всей учебной группы о переносе занятия и почему:

А) личное сообщение каждому студенту в мессенджере;

Б) объявление в общем чате группы;

В) записка старосте группы;

Г) устное сообщение на предыдущей паре без дополнительной фиксации.

Правильный ответ: Б.

Обоснование: общий чат обеспечивает одновременный доступ всех участников к информации, снижает риск её потери и соответствует нормам

академической коммуникации при массовом оповещении.

Тема 2. Вербальная коммуникация в деловом общении. Культура письменной деловой речи. Деловые коммуникации в цифровую эпоху. УК-3.3, УК-4.1.

(УК-3.3)

Задания открытого типа

Прочитайте текст и запишите правильный ответ

Какой приём вербальной коммуникации помогает убедиться, что команда правильно поняла задачу, и кратко назовите его суть?

Верный ответ: уточнение через перефразирование («скажи своими словами, что нужно сделать»).

Какую норму письменной деловой речи обязательно соблюдает эффективный координатор при рассылке задания команде, чтобы избежать разночтений?

Верный ответ: чёткая формулировка цели и сроков в первом абзаце.

Какой цифровой инструмент в деловом общении лучше всего использовать для синхронизации статусов задач в команде и почему это повышает координацию?

Верный ответ: таск-трекер (позволяет видеть прогресс, дедлайны и ответственных в одном месте).

Какую фразу уместно применить в рабочей переписке, чтобы мягко запросить обратную связь и не создать давления на коллег?

Верный ответ: «Поделитесь, пожалуйста, вашим мнением по этому пункту».

Задания закрытого типа

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

Какой приём в вербальной коммуникации наиболее эффективен для координации команды при постановке сложной задачи?

А) рассказать историю из личного опыта, чтобы заинтересовать сотрудников;

Б) озвучить задачу одним длинным предложением, чтобы передать все

детали сразу;

В) сформулировать задачу по модели SMART и проговорить критерии результата;

Г) предложить команде самим догадаться, какой результат ожидается.

Правильный ответ: В.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы

Какие элементы обязательно стоит включить в краткое письменное сообщение команде о новом этапе проекта, чтобы обеспечить слаженное взаимодействие? Выберите все верные варианты:

А) цель этапа и ожидаемый результат;

Б) список всех прошлых ошибок команды;

В) сроки и ключевые вехи;

Г) ответственных по каждому блоку работ;

Д) развёрнутую биографию руководителя проекта;

Е) каналы связи для оперативных вопросов.

Правильные ответы: А, В, Г, Е.

Прочитайте текст и установите соответствие типичной коммуникативной ситуации в команде с наиболее уместным цифровым инструментом для её решения:

Ситуация	Инструмент
1) Нужно распределить задачи между 5 участниками, отслеживать татусы и дедлайны	А) общий чат в мессенджере
2) Требуется быстро собрать мнения команды по 3 вариантам решения (за 15 минут)	Б) таск-трекер (например, Trello, Asana)
3) Необходимо разослать команде обновлённую инструкцию на 2 страницы с возможностью комментирования отдельных пунктов	В) опрос/голосование (Google Forms, внутренний инструмент)
4) Нужно оперативно уточнить у команды, кто свободен для срочного созвона	Г) облачный документ с правами на комментирование

Правильное соответствие: 1 — Б, 2 — В, 3 — Г, 4 — А.

Прочитайте текст и установите последовательность шагов подготовки

и проведения онлайн-совещания по согласованию плана проекта

А) разослать участникам повестку и материалы за 24 часа до встречи;

Б) зафиксировать итоги встречи в виде протокола/карточки задачи с ответственными и сроками;

В) определить цель встречи и список необходимых участников;

Г) провести встречу по заранее подготовленному сценарию с таймингом;

Д) выбрать удобную платформу и забронировать слот в календарях участников.

Правильная последовательность: В, Д, А, Г, Б.

Задания комбинированного типа

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

Какой вариант формулировки поручения в рабочем чате лучше всего поддерживает чёткую координацию в команде:

А) «Надо разобраться с отчётом, сделайте, пожалуйста»;

Б) «Подготовьте финальную версию отчёта к пятнице, файл прикрепите в задачу № 123»;

В) «Кто-нибудь, займитесь отчётом, когда будет время»;

Г) «Отчёт нужен, сроки пока не понятны, посмотрим по ходу дела».

Правильный ответ: Б.

Обоснование: конкретная формулировка с указанием срока и места сдачи устраняет неопределённость и позволяет команде чётко распределить усилия и контролировать выполнение задачи.

Какой способ подтверждения понимания задачи от участника команды эффективнее всего использовать в цифровой переписке:

А) ждать, пока сотрудник сам напишет, когда всё сделает;

Б) попросить кратко повторить суть задачи и срок в одном сообщении;

В) позвонить каждому и устно проговорить задачу;

Г) написать общее сообщение «Все всё поняли?» без персонального обращения.

Правильный ответ: Б.

Обоснование: персональное краткое подтверждение от сотрудника фиксирует понимание задачи и снижает риск ошибок из-за неверной трактовки, что критично для слаженной работы команды.

(УК-4.1)

Задания открытого типа

Прочитайте текст и запишите правильный ответ

Какую фразу уместно использовать в начале делового письма, чтобы корректно обозначить цель обращения?

Верный ответ: «Прошу рассмотреть вопрос о…».

Какой признак отличает письменную деловую речь от неформальной переписки и сразу показывает профессиональный тон сообщения?

Верный ответ: использование нейтральной лексики.

Какой элемент в сообщении для учебной группы помогает избежать путаницы с дедлайнами и демонстрирует навыки организации взаимодействия?

Верный ответ: чётко указанная дата и время сдачи работы.

Какой приём в устной деловой коммуникации помогает убедиться, что собеседник верно понял вашу мысль, и при этом не звучит как контроль?

Верный ответ: уточнение через вопрос «Правильно ли я понимаю, что…?».

Задания закрытого типа

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

Какой элемент в деловом письме максимально повышает шансы на быструю и чёткую реакцию адресата?

А) развёрнутое описание предыстории вопроса на 2–3 абзаца;

Б) выделение ключевых действий и сроков в отдельном пункте;

В) использование эмоционально окрашенных слов для усиления мотивации;

Г) добавление нескольких ссылок на сторонние ресурсы без пояснений.

Правильный ответ: Б.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы

Какие приёмы в цифровой деловой переписке помогают избежать недопонимания и ускорить согласование? Выберите все верные варианты:

А) формулировать главный вопрос в первом предложении;

Б) использовать капс (заглавные буквы) для акцентов;

В) указывать дедлайн и формат ожидаемого ответа;

Г) разбивать длинный текст на короткие смысловые блоки;

Д) отправлять одно и то же сообщение в 3 разных канала, чтобы точно

дошло;

Е) добавлять в конце письма фразу «Жду обратной связи» без конкретики.

Правильные ответы: А, В, Г.

Прочитайте текст и установите соответствие коммуникативной задачи с наиболее подходящим цифровым каналом в профессиональной среде:

Задача	Канал
1) Согласовать дату встречи с 5 участниками и зафиксировать слот в календарях	А) электронная почта
2) Оперативно уточнить статус задачи у коллеги (ответ нужен в течение 15 минут)	Б) календарь/планировщик с функцией поиска свободного времени
3) Направить официальное согласование документа с фиксацией версий и комментариев	В) рабочий чат (мессенджер)
4) Сообщить группе студентов о переносе занятия и сохранить историю уведомления	Г) общий чат учебной группы + дублирование в LMS/на доске объявлений

Правильное соответствие: 1 — Б, 2 — В, 3 — А, 4 — Г.

Прочитайте текст и установите последовательность шагов эффективного согласования группового проекта в академической среде

А) распределить роли и задачи, зафиксировать ответственных в общем документе;

Б) сформулировать цель проекта и критерии итогового результата;

В) договориться о каналах связи и формате отчётности (частота, формат);

Г) провести короткую установочную встречу/созвон для синхронизации ожиданий;

Д) зафиксировать промежуточные и финальные дедлайны, создать трекер задач.

Правильная последовательность: Б, Г, В, А, Д.

Задания комбинированного типа

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

Какой вариант сообщения в рабочем чате оптимально организует

взаимодействие при срочном распределении задач между тремя участниками:

А) «Ребята, надо быстро раскидать эти задачи, кто что хочет взять?»;

Б) «Анна, возьми задачу 1 (срок — сегодня до 17:00); Борис, задача 2 (срок — завтра до 12:00); Виктор, задача 3 (срок — завтра до 15:00). Подтвердите получение в чате»;

В) «Задачи во вложении, разберитесь сами, сроки уточню позже»;

Г) «Срочно распределите задачи между собой и пришлите мне список, кто что взял».

Правильный ответ: Б.

Обоснование: чёткое распределение с указанием конкретных исполнителей, задач и сроков снимает неопределённость и позволяет сразу приступить к работе, демонстрируя навыки организации взаимодействия**.**

Какой способ формулировки запроса в письме декану максимально соответствует нормам деловой письменной речи и способствует оперативному решению вопроса:

А) «Очень прошу, пожалуйста, помогите решить вопрос с переносом зачёта, мне очень важно»;

Б) «Прошу рассмотреть возможность переноса зачёта по дисциплине “Социология” с 25 октября на 1 ноября в связи с подтверждённой госпитализацией (справка прилагается)»;

В) «Мне надо перенести зачёт, есть справка, сделайте, пожалуйста»;

Г) «Хочу перенести зачёт, причина — болезнь».

Правильный ответ: Б.

Обоснование: в этом варианте соблюдены нормы деловой речи (официальное обращение, чёткая формулировка просьбы, указание дисциплины и дат, ссылка на документальное подтверждение), что повышает шансы на быстрое и конструктивное решение вопроса.

Тема 3. Личность как субъект деловых коммуникаций Переговоры как способ деловых коммуникаций. УК-1.2, УК-4.1.

(УК-1.2)

Задания открытого типа

Прочитайте текст и запишите правильный ответ

Какой личностный фактор чаще всего мешает человеку сохранять спокойствие и рациональность в напряжённых деловых переговорах?

Верный ответ: эмоциональная несдержанность.

Какой приём позволяет выявить истинную мотивацию собеседника в переговорах, не вызывая у него защитной реакции?

Верный ответ: открытые уточняющие вопросы («Расскажите, что для вас здесь самое важное?»).

Какую стратегию целесообразно выбрать, если в деловой коммуникации нужно одновременно сохранить отношения и добиться значимого результата?

Верный ответ: стратегия сотрудничества (win-win).

Какой шаг критически важно сделать перед началом переговоров, чтобы иметь несколько вариантов решения возможной проблемной ситуации?

Верный ответ: подготовить список альтернативных предложений (план Б и далее).

Задания закрытого типа

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

Какой подход к ведению переговоров лучше всего помогает разработать несколько вариантов решения проблемной ситуации, опираясь на анализ интересов сторон?

А) жёсткое настаивание на своей позиции с аргументом «это единственно возможный вариант»;

Б) выяснение базовых интересов обеих сторон и генерация совместных решений;

В) уступка по всем пунктам ради сохранения хороших отношений;

Г) затягивание обсуждения, чтобы оппонент сам предложил решение.

Правильный ответ: Б.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы

Какие приёмы помогают критически анализировать поступающую в переговорах информацию и не принимать её на веру? Выберите все верные варианты:

А) задавать уточняющие вопросы о фактах, сроках и источниках данных;

Б) сразу соглашаться с цифрами, если они звучат убедительно;

В) проверять соответствие обещаний реальным возможностям и ресурсам;

Г) опираться только на интуицию и «ощущение надёжности» собеседника;

Д) фиксировать ключевые утверждения и сверять их с документами или предыдущими договорённостями;
Е) игнорировать расхождения в формулировках, чтобы не обострять отношения.
Правильные ответы: А, В, Д.

Прочитайте текст и установите соответствие типичной проблемной ситуации в деловых переговорах с наиболее подходящим способом разработки альтернативного решения:

Проблемная ситуация	Способ разработки решения
1) Стороны называют взаимоисключающие цифры цены, компромисс «посередине» не устраивает обе стороны	А) анализ критериев ценности: что именно включено в цену (сроки, гарантия, объём, доставка) и как можно перераспределить элементы пакета
2) Собеседник ссылается на «внутренние правила компании», блокируя любые изменения	Б) запросить описание правил/регламента и найти в них исключения или альтернативные процедуры, либо предложить пилотный вариант вне регламента с чёткими метриками
3) Не хватает данных для принятия решения, собеседник уклоняется от конкретики	В) сформулировать несколько сценариев с допущениями (оптимистичный, реалистичный, пессимистичный) и запросить подтверждение/корректировку каждого
4) Конфликт интересов между «быстрым запуском» и «полной проверкой качества»	Г) разделить проект на этапы: на первом — минимально жизнеспособный результат с базовым контролем, далее — поэтапная доработка и усиление контроля по мере получения обратной связи

Правильное соответствие: 1 — А, 2 — Б, 3 — В, 4 — Г.

Прочитайте текст и установите последовательность шагов подготовки к сложным переговорам так, чтобы у вас был набор альтернативных вариантов решения возможных проблемных ситуаций:
А) составить список возможных возражений и рисков, которые может озвучить другая сторона;

Б) определить свою цель, критерии успеха и минимально приемлемый результат;
В) для каждого вероятного возражения подготовить 2–3 альтернативных предложения (разные комбинации условий);
Г) собрать и проверить и цифры, подтверждающие ваши предложения (рыночные данные, внутренние регламенты, примеры);
Д) зафиксировать варианты в виде короткой матрицы «сценарий — условия — выгоды для обеих сторон».
Правильная последовательность: Б, А, В, Г, Д.

Задания комбинированного типа

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

Какой подход к анализу позиции партнёра в переговорах позволит разработать обоснованные варианты решения проблемной ситуации:
А) опираться на стереотипы о типичном поведении представителей его компании или отрасли;
Б) зафиксировать заявленные требования, выявить за ними интересы и проверить их реалистичность по доступным данным (рыночные цены, регламенты, сроки);
В) сосредоточиться на том, насколько эмоционально подаётся позиция, и подбирать аргументы под тон собеседника;
Г) сразу предложить свой готовый вариант, чтобы не тратить время на сбор информации.
Правильный ответ: Б.
Обоснование: фиксация требований, выявление интересов и проверка их реалистичности по объективным данным позволяет критически анализировать информацию и строить альтернативные решения, а не действовать на основе предположений.

Какой способ работы с противоречивой информацией от партнёра в ходе переговоров соответствует компетенции по разработке вариантов решения на основе критического анализа:
А) принять данные на веру, чтобы не обострять отношения;
Б) запросить источники и методику расчёта, сопоставить с независимыми данными и на этой основе скорректировать свои предложения;
В) проигнорировать расхождения и вести разговор дальше, чтобы успеть обсудить все пункты;

Г) привести в ответ любые контраргументы, лишь бы показать, что вы тоже владеете информацией.
Правильный ответ: Б.
Обоснование: запрос источников, проверка и сопоставление с независимыми данными — это и есть критический анализ информации, на базе которого можно адаптировать и предложить реалистичные варианты решения.

(УК-4.1)

Задания открытого типа

Прочитайте текст и запишите правильный ответ

Какую фразу уместно произнести в начале деловых переговоров, чтобы обозначить готовность к совместному поиску решения?

Верный ответ: «Предлагаю вместе найти вариант, который устроит обе стороны».

Какой приём помогает снизить напряжение в коммуникации, если собеседник проявляет раздражение?

Верный ответ: признание эмоции собеседника («Понимаю, что ситуация вас расстраивает»).

Какой элемент деловой переписки демонстрирует уважение к времени адресата и организует взаимодействие?

Верный ответ: чёткое выделение главного вопроса и срока ответа.

Какое качество личности особенно важно для эффективного участия в переговорах и почему?

Верный ответ: эмпатия — она помогает понять позицию другой стороны и выстроить конструктивный диалог.

Задания закрытого типа

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

Какой приём в деловых переговорах лучше всего демонстрирует способность субъекта выстраивать взаимодействие с учётом позиции другой стороны?

А) настаивать на своём варианте, подкрепляя его авторитетом должности;

Б) перебивать собеседника, чтобы не дать ему отклониться от темы;

В) использовать технику активного слушания и перефразирования слов

партнёра;

Г) сразу предлагать компромисс, не выясняя интересов оппонента.

Правильный ответ: В.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы

Какие проявления в поведении участника переговоров свидетельствуют о его готовности к организации конструктивного взаимодействия? Выберите все верные варианты:

А) формулирует свои предложения с учётом возможных выгод для обеих сторон;

Б) использует обобщения вроде «вы всегда затягиваете сроки», чтобы усилить давление;

В) предлагает несколько альтернативных вариантов решения спорного вопроса;

Г) ссылается на внешние обстоятельства («так принято у нас в компании») вместо аргументации;

Д) фиксирует договорённости письменно и уточняет формулировки;

Е) избегает зрительного контакта и отвечает односложно, чтобы не вступать в дискуссию.

Правильные ответы: А, В, Д.

Прочитайте текст и установите соответствие типичной коммуникативной трудности в переговорах с приёмом, который помогает её преодолеть и организовать взаимодействие:

Трудность	Приём
1) Собеседник говорит слишком эмоционально, сложно уловить суть	А) техника «разделение фактов и оценок»: попросить перечислить конкретные события и цифры отдельно от личных выводов
2) Стороны используют одни и те же слова, но вкладывают в них разный смысл (например, «гибкие сроки»)	Б) уточнение определений: «Когда вы говорите „гибкие сроки“, что именно вы имеете в виду: возможность сдвига на 1–2 дн или недельный диапазон?»
3) Партнёр уклоняется от принятия решения, ссылаясь на необходимость согласования с руководством	В) фиксация зоны ответственности: «Подскажите, какие именно пункты вы можете решить сейчас, а какие требуют согласования? Давайте согласуем то, что в вашей зоне, и зафиксируем запрос по остальным»
4) В обсуждении появляется	Г) структурирование повестки: «Давайте

много параллельных тем, разговор «расплывается»	договоримся: сначала разберём пункт А, затем Б. Если появится новая тема, запишем её в отдельный список и вернёмся позже»

Правильное соответствие: 1 — А, 2 — Б, 3 — В, 4 — Г.

Прочитайте текст и установите последовательность шагов подготовки студента к участию в деловой игре «Переговоры» так, чтобы он мог эффективно организовать взаимодействие и предложить варианты решения проблемной ситуации:

А) выписать 3–4 возможных варианта решения (разные комбинации условий) и для каждого кратко указать плюсы/минусы и выгоды для обеих сторон;

Б) изучить материалы по кейсу, выделить факты, цифры, сроки, ограничения;

В) определить свою цель и минимально приемлемый результат, а также критерии успеха;

Г) составить список потенциальных возражений партнёра и заранее подобрать к ним аргументы и альтернативные предложения;

Д) продумать 2–3 ключевые фразы для начала переговоров и для возвращения к повестке, если обсуждение уйдёт в сторону.

Правильная последовательность: В, Б, Г, А, Д.

Задания комбинированного типа

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

Какой вариант начала деловой встречи с потенциальным партнёром лучше организует коммуникативное взаимодействие и задаёт конструктивный тон:

А) «Давайте сразу перейдём к цифрам — расскажите, сколько вы готовы вложить»;

Б) «Спасибо, что нашли время встретиться. Предлагаю сначала обозначить цели каждой стороны и затем обсудить возможные точки сотрудничества»;

В) «У нас мало времени, поэтому я сразу расскажу наше предложение, а вы потом скажете „да“ или „нет“»;

Г) «Надеюсь, вы подготовились и принесли все нужные документы — начнём с их проверки».

Правильный ответ: Б.

Обоснование: такой вариант демонстрирует уважение к позиции партнёра, структурирует обсуждение и создаёт основу для совместного поиска решений,

что соответствует нормам профессионального взаимодействия.

Какой способ реагирования на резкое замечание оппонента в ходе переговоров наиболее уместен для поддержания продуктивной коммуникации:
А) ответить в том же тоне, чтобы показать, что вы не позволите себя задевать;
Б) проигнорировать реплику и продолжить свою речь, будто ничего не произошло;
В) признать эмоцию и вернуть фокус на предмет обсуждения: «Вижу, что этот пункт вас сильно задевает. Расскажите подробнее, что именно вызывает опасения — вместе найдём решение»;
Г) прервать встречу и предложить вернуться к разговору, когда все успокоятся.
Правильный ответ: В.
Обоснование: признание эмоции снижает напряжение, показывает готовность к диалогу и переводит разговор из эмоциональной плоскости в предметную, позволяя эффективно организовать дальнейшее взаимодействие.

Тема 4. Управление внутренними коммуникациями в организации Управление внешними коммуникациями в организации. УК-3.3, УК-4.1.

(УК-3.3)

Задания открытого типа

Прочитайте текст и запишите правильный ответ

Какой инструмент чаще всего используют для регулярной синхронизации работы команды внутри организации?

Верный ответ: планёрка или еженедельный созвон.

Какой принцип важно соблюдать при подготовке информационного письма для внешних партнёров, чтобы оно выглядело профессионально?

Верный ответ: чёткая структура с опорой на факты.

Какую меру стоит принять организатору, если в команде теряются важные сообщения из-за избытка чатов?

Верный ответ: ввести единые правила коммуникации и закрепить основные каналы.

Какой элемент во внешнем пресс-релизе сразу показывает, что коммуникация ориентирована на аудиторию?

Верный ответ: чётко сформулированный ключевой посыл в первом абзаце.

Задания закрытого типа

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

Какой канал внутренних коммуникаций лучше всего подходит для срочного оповещения всей команды о переносе дедлайна?

А) личное письмо каждому сотруднику;

Б) сообщение в общем рабочем чате или корпоративном мессенджере;

В) публикация новости на внутреннем портале без уведомления;

Г) устное объявление на встрече через неделю.

Правильный ответ: Б.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы

Какие действия помогают организатору выстроить прозрачные внешние коммуникации с партнёрами? Выберите все верные варианты:

А) указывать в письмах чёткие сроки ответа и формат ожидаемого результата;

Б) использовать в переписке узкопрофессиональный сленг, понятный только своим сотрудникам;

В) фиксировать договорённости в итоговом письме после встречи;

Г) включать в сообщения только общие формулировки без конкретики, чтобы оставить пространство для манёвра;

Д) прикладывать к письмам подтверждающие документы (ТЗ, сметы, графики) при необходимости;

Е) отвечать на письма только при наличии готового решения, игнорируя промежуточные запросы.

Правильные ответы: А, В, Д.

Прочитайте текст и установите соответствие типов коммуникационной задачи с оптимальным инструментом её решения в организации:

Задача	Инструмент
1) Согласовать график смен между 10 сотрудниками с учётом их доступности	А) электронная почта с вложением таблицы
2) Оперативно собрать	Б) календарь/планировщик с

обратную связь от команды по 3 вариантам слогана	функцией поиска свободного времени
3) Разослать партнёрам официальное уведомление об изменении условий сотрудничества	В) опрос/форма (Google Forms, внутренний инструмент)
4) Поделиться с отделом подробной инструкцией с возможностью оставлять комментарии к пунктам	Г) облачный документ с правами на комментирование

Правильное соответствие: 1 — Б, 2 — В, 3 — А, 4 — Г.

Прочитайте текст и установите последовательность шагов организации внутреннего информирования о запуске нового проекта в правильной последовательности, чтобы обеспечить чёткую координацию команды:

А) разослать официальное письмо с описанием проекта, целями, сроками и составом рабочей группы;

Б) провести короткую стартовую встречу/созвон, где устно проговорить ключевые моменты и ответить на вопросы;

В) подготовить пакет материалов: план проекта, дорожную карту, матрицу ответственности, контакты ответственных;

Г) создать отдельный чат/пространство для обсуждений и оперативных вопросов по проекту;

Д) зафиксировать итоги встречи в виде краткого протокола и продублировать основные договорённости в чате.

Правильная последовательность: В, А, Б, Г, Д.

Задания комбинированного типа

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

Какой способ информирования команды о срочном изменении плана работы лучше всего обеспечит координацию действий:

А) отправить длинное письмо на почту и ждать, пока все прочитают;

Б) написать в общем чате краткое сообщение с сутью изменений и ссылкой на обновлённый документ;

В) рассказать только руководителю отдела, чтобы он сам передал информацию;

Г) отложить информирование до планового совещания на следующей неделе.

Правильный ответ: Б.

Обоснование: краткий пост в общем чате с прямой ссылкой позволяет всем сразу увидеть изменения и сориентироваться, что критично для слаженной работы команды.

Какой приём в коммуникации с внешними партнёрами помогает избежать разночтений и демонстрирует навыки организатора:

А) использовать общие фразы вроде «мы постараемся сделать в ближайшее время»;

Б) указать точные сроки, формат результата и ответственного с контактами;

В) пообещать «всё решить», не уточняя деталей, чтобы сохранить позитивный тон;

Г) переслать партнёру внутренний черновик без пояснений и попросить «просто посмотреть».

Правильный ответ: Б.

Обоснование: чёткие сроки, формат и контакты убирают неопределённость и позволяют партнёру точно понимать ожидания — это признак грамотного координирования взаимодействия.

(УК-4.1)

Задания открытого типа

Прочитайте текст и запишите правильный ответ

Какую фразу уместно использовать в начале письма внешнему партнёру, чтобы сразу обозначить цель обращения?

Верный ответ: «Прошу рассмотреть возможность…».

Какой элемент в сообщении для рабочей группы помогает участникам быстро понять, что от них требуется?

Верный ответ: чёткий призыв к действию.

Какой способ фиксации договорённостей после встречи с партнёрами считается наиболее надёжным в деловой практике?

Верный ответ: итоговое письмо с перечнем решений и сроками.

Какое правило стоит соблюдать при публикации новости во внутреннем канале компании, чтобы сообщение точно прочли и поняли?

Верный ответ: начинать с главного, далее — детали.

Задания закрытого типа

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

Какой приём во внутренней коммуникации максимально снижает риск того, что важная информация будет упущена из-за перегрузки сотрудников?

А) отправлять все уведомления в один общий чат без сортировки;

Б) дублировать каждое сообщение в 3 разных каналах «для надёжности»;

В) использовать систему приоритетов и маркировку (например, «Важно», «Срочно», «Для ознакомления»);

Г) писать длинные письма с полным описанием всех рабочих процессов.

Правильный ответ: В.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы

Какие практики при взаимодействии с внешними контрагентами демонстрируют способность организатора выстраивать прозрачную и управляемую коммуникацию? Выберите все верные варианты:

А) фиксировать в письме чёткие пункты: что нужно сделать, в какой срок, в каком формате;

Б) использовать расплывчатые формулировки, чтобы оставить пространство для манёвра;

В) включать в переписку ответственных лиц с контактами (почта, телефон);

Г) прикладывать к письму только ссылки без пояснений, рассчитывая, что партнёр сам разберётся;

Д) после встречи направлять краткое письмо-резюме с договорённостями и следующими шагами;

Е) отвечать на запросы только тогда, когда есть готовое решение, не давая промежуточных статусов.

Правильные ответы: А, В, Д.

Прочитайте текст и установите соответствие проблемы в коммуникациях с наиболее эффективным организационным решением, которое помогает её устранить:

Проблема	Решение
1) Сотрудники получают одни и те же задачи из разных источников и путаются в	А) ввести единый реестр задач с распределением по ответственным и сроками, а все

приоритетах	поручения направлять только через него
2) Партнёры регулярно не успевают подготовить документы к встречам	Б) заранее рассылать повестку и материалы, фиксировать дедлайны и формат предоставления данных, запрашивать подтверждение готовности
3) В команде много споров из-за разного понимания терминов («срочная задача», «финальная версия»)	В) зафиксировать глоссарий базовых понятий и правила работы в краткой инструкции, разослать и закрепить ссылкой в описании чатов
4) Важные сообщения теряются в потоке неформальных обсуждений в чате	Г) разделить каналы по типам коммуникации: отдельный чат для срочных оповещений, отдельный — для обсуждений, закрепить правила использования в памятке

Правильное соответствие:1 — А, 2 — Б, 3 — В, 4 — Г.

Прочитайте текст и установите последовательность шагов подготовки и проведения еженедельного командного созвона так, чтобы он был максимально результативным и помогал координировать работу команды:

А) за 1–2 дня разослать повестку с вопросами и материалами, запросить от участников короткие статусы по задачам;

Б) определить цель встречи и ожидаемые результаты (какие решения должны быть приняты);

В) во время встречи вести протокол: фиксировать решения, ответственных и сроки;

Г) сразу после встречи разослать письмо с протоколом, списком задач и сроками;

Д) назначить встречу, учитывая часовые пояса и основные нагрузки команды, и забронировать слот в календаре.

Правильная последовательность: Б, Д, А, В, Г.

Задания комбинированного типа

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

Какой вариант формулировки в письме подрядчику лучше организует взаимодействие и снижает риск недопонимания:

А) «Нужно сделать всё как можно скорее, сроки горят»;

Б) «Прошу выполнить работы по ТЗ до 25 октября, формат сдачи — PDF с приложенными исходниками; при необходимости готов оперативно согласовать правки»;

В) «Разберитесь с задачей, мы потом посмотрим, что получилось»;

Г) «Если не успеете в срок — будут проблемы».

Правильный ответ: Б.

Обоснование: чёткое указание сроков, формата и готовности к оперативной доработке задаёт понятные правила взаимодействия и помогает избежать разночтений — это признак грамотного управления коммуникацией.

Какой способ информирования команды о новом регламенте работы наиболее соответствует стандартам профессиональной коммуникации:

А) написать в общем чате: «Там новый регламент, посмотрите, когда будет время»;

Б) отправить письмо с вложением регламента, кратким резюме ключевых изменений и сроком, до которого нужно подтвердить ознакомление;

В) рассказать только руководителям отделов, чтобы они сами донесли информацию;

Г) выложить документ в общую папку и считать, что все его увидят.

Правильный ответ: Б.

Обоснование: письмо с резюме изменений и чётким сроком подтверждения гарантирует, что информация дойдёт до всех, будет воспринята осознанно и зафиксирована — так проявляется умение организовывать коммуникативное взаимодействие.

Тема 5. Особенности деловых коммуникаций на иностранном языке. УК-3.3, УК-4.1.

(УК-3.3)

Задания открытого типа

Прочитайте текст и запишите правильный ответ

Какую фразу на английском уместно использовать в начале видеоконференции с международной командой, чтобы быстро организовать взаимодействие?

Верный ответ: «Let’s start by sharing a quick update on your current status».

Какой приём помогает избежать недопонимания при обсуждении сроков в переписке с зарубежными коллегами?

Верный ответ: указывать дату в формате «DD/MM/YYYY» и добавлять день недели (например, «by Friday, 10 October 2025»).

Какое правило стоит соблюдать при назначении встречи для участников из разных часовых поясов, чтобы проявить себя как эффективный координатор?

Верный ответ: предлагать 2–3 слота и указывать время в UTC либо с привязкой к городам участников.

Какой элемент в письме на иностранном языке сразу показывает адресату, что от него требуется, и ускоряет командную координацию?

Верный ответ: чёткий призыв к действию в отдельном абзаце (например, «Please confirm your availability by Wednesday»).

Задания закрытого типа

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

Какую фразу на английском языке эффективнее всего использовать в начале онлайн-встречи с международной командой, чтобы сразу структурировать взаимодействие?

А) «Hi everyone, let’s just talk and see where the discussion goes»;

Б) «Welcome, I’ll start by sharing my screen and do most of the talking»;

В) «Thanks for joining. Let’s begin with a quick round of updates (1 minute each), then move to the agenda items»;

Г) «Sorry for the short notice, I’ll send the summary later».

Правильный ответ: В.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы

Какие приёмы в деловой переписке на иностранном языке помогают организатору координировать работу международной команды? Выберите все верные варианты:

А) использовать короткие, простые предложения и избегать идиом;

Б) писать длинные абзацы без подзаголовков, чтобы сохранить «поток

мысли»;

В) выделять ключевые сроки и действия жирным шрифтом или отдельными пунктами;

Г) заменять точные даты выражениями вроде «as soon as possible» или «in the near future»;

Д) включать в письмо блок «Next steps» с конкретными задачами и ответственными;

Е) не указывать тему письма, чтобы не ограничивать восприятие.

Правильные ответы: А, В, Д.

Прочитайте текст и установите соответствие типичной проблемы в международных деловых коммуникациях с наиболее подходящим организационным решением:

Проблема	Решение
1) Участники из разных культур по-разному трактуют слово «soon»	А) закрепить в команде единый стандарт: использовать конкретные даты/время и формат (DD/MM/YYYY) плюс день недели
2) В чате накапливается много непрочитанных сообщений, важные теряются	Б) ввести правило: срочные оповещения — только в закреплённом сообщении или отдельным каналом, остальное — в тредах
3) На встречах одни участники говорят много, другие почти не высказываются	В) использовать структурированный формат: раунд по 1 минуте на человека, затем общий обмен мнениями; при необходимости — предварительный сбор идей в документе
4) Коллеги из разных часовых поясов не могут найти удобное время для созвонов	Г) использовать инструмент выбора времени (календарь/Doodle), предлагать 2–3 слота и указывать их в UTC и по городам (например, «14:00 Moscow / 12:00 Berlin»)

Правильное соответствие: 1 — А, 2 — Б, 3 — В, 4 — Г.

Прочитайте текст и установите последовательность шагов подготовки и рассылки приглашения на международную встречу так, чтобы координация прошла максимально гладко:

А) составить текст письма: тема, цель, повестка, ожидаемые результаты,

ссылки, материалы;

Б) определить цель встречи и список необходимых участников;

В) разослать приглашение и отдельно напомнить за 24 часа и за 1 час до начала;

Г) проверить часовые пояса участников и подобрать 2–3 удобных слота;

Д) забронировать слот в календаре и добавить встречу в систему бронирования переговорных/онлайн-комнат.

Правильная последовательность: Б, Г, Д, А, В.

Задания комбинированного типа

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

Какой вариант сообщения в международном рабочем чате лучше всего помогает скоординировать сбор мнений от участников из разных стран:

А) «Поделитесь мыслями, когда будет удобно»;

Б) «Прошу прислать краткий ответ (1–2 предложения) до 18:00 завтрашнего дня; если не успеваете — дайте знать, предложу другой срок»;

В) «Кто не пришлёт мнение — будет исключён из дальнейшей работы над задачей»;

Г) «Давайте обсудим это на встрече, переписку не люблю».

Правильный ответ: Б.

Обоснование: чёткие рамки (формат, срок, опция предупредить) снижают неопределённость и учитывают возможные культурные и временные различия — это признак эффективного координатора.

Какую фразу на английском языке стоит использовать в письме зарубежному партнёру, чтобы корректно согласовать следующий шаг и сохранить профессиональный тон:

А) «You must send the file today»;

Б) «Please send the file by close of business on Friday; I’ll be ready to proceed right after»;

В) «If you don’t send it soon, we’ll have to cancel the project»;

Г) «Whatever, just do it somehow».

Правильный ответ: Б.

Обоснование: вежливая формулировка с конкретным сроком и указанием на дальнейшие действия организует взаимодействие без давления — так проявляется умение координировать командную работу в международной среде.

(УК-4.1)

Задания открытого типа

Прочитайте текст и запишите правильный ответ

Какую англоязычную фразу уместно поставить в тему письма, если нужно запросить у зарубежного коллеги статус по задаче?

Верный ответ: «Request for status update on [project/task]».

Какой приём помогает сделать сообщение в международном чате понятным для носителей разных культур?

Верный ответ: использовать короткие предложения и избегать идиом и сленга.

Что обязательно стоит указать при назначении встречи участникам из разных часовых поясов, чтобы координация прошла гладко?

Верный ответ: время в UTC либо с привязкой к городам (например, «14:00 Moscow / 12:00 Berlin»).

Какой элемент в конце делового письма на иностранном языке усиливает координацию и даёт чёткое направление для дальнейших действий?

Верный ответ: блок «Next steps» или прямой призыв к действию (например, «Please confirm by Friday»).

Как адаптировать презентацию для иностранной аудитории, если она изначально подготовлена на русском языке для внутреннего использования? Перечислите 5 ключевых шагов.

Ответ:

1. Упростить текст: заменить длинные предложения на короткие тезисы, убрать канцеляризмы.
2. Адаптировать примеры: заменить локальные кейсы на международные или сделать их универсальными.
3. Проверить термины: использовать утверждённые эквиваленты из глоссария; избегать кальки.
4. Изменить тон: убрать «мы решили», «надлежит» → «we propose», «we recommend»; добавить «we would appreciate your input».
5. Добавить визуальные подсказки: иконки, графики с подписями на английском; дублировать ключевые цифры на слайде и в заметках.

Дополнительно: подготовить раздаточные материалы на английском и предусмотреть время на вопросы.

(УК-3.3):

Задания открытого типа

Прочитайте текст и запишите правильный ответ

Иностранному партнёру из Германии отправлено письмо: «We would really appreciate it if you could maybe consider looking into the possibility of…». Оцените стратегию. Как адаптировать и какие последствия прогнозируются?

Ответ. Стратегия неудачна для немецкой аудитории: избыточная вежливость воспринимается как неуверенность и уклончивость. Прогноз: раздражение, потеря времени. Адаптация: «Please review the attached proposal and confirm by [date]». Прямо, конкретно, с уважением.

На переговорах с китайской делегацией российская сторона прямо заявила: «Это условие неприемлемо». Оцените последствия и предложите альтернативную стратегию.

Ответ. Прямой отказ в высококонтекстной культуре — потеря «лица» для обеих сторон. Прогноз: охлаждение отношений, возможный срыв. Альтернатива: «Нам нужно дополнительно изучить этот вопрос. Можем ли мы обсудить альтернативные варианты?». Мягкая формулировка, сохраняющая отношения.

(УК-4.1)

Задания открытого типа

Прочитайте текст и запишите правильный ответ

Сотрудник подготовил презентацию на английском для японских партнёров. Слайды: 15 строк текста, мелкий шрифт, 30 слайдов. Что нужно изменить и почему?

Ответ. Изменения: сократить до 10–12 слайдов, 1 идея на слайд, крупный шрифт, минимум текста — максимум визуала. Для японской аудитории важна структура, иерархия информации, детальность данных в раздаточных материалах (handouts), а не на слайдах. Добавить отношения и протокол в начале.

В двуязычном контракте русский текст содержит слово «содействие», переведённое как «assistance». При обсуждении иностранная сторона поняла это как обязательство. Корректен ли перевод и как избежать подобных ситуаций?

Ответ. Перевод неоднозначен: «assistance» может трактоваться как обязательство, тогда как «содействие» в русском — более мягкое понятие. Решение: 1) использовать «cooperation» или «facilitation» в зависимости от контекста; 2) закрепить в глоссарии; 3) добавить языковую оговорку о преимущественной силе одного текста; 4) при разногласиях — back-translation и консультация с юристом.

Задания закрытого типа

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

В высококонтекстных культурах (Китай, Япония) предпочтительна коммуникация:

а) прямая и категоричная;

б) косвенная, с учётом контекста и «лица»;

в) исключительно письменная;

г) максимально короткая.

Ответ. б)

В низкоконтекстных культурах (США, Германия) ценится:

а) намёки и подтекст;

б) прямые формулировки и факты;

в) длинные вступления;

г) избегание конкретики.

Ответ. б)

Использование машинного перевода для финальной версии контракта на иностранном языке:

а) недопустимо — требуется профессиональный перевод и проверка;

б) допустимо всегда;

в) допустимо только для коротких писем;

г) обязательно для всех документов.

Ответ. а)

При конфликте с иностранным партнёром эффективная стратегия:

а) навязывание своего стиля аргументации;

б) баланс фактов и уважения к отношениям;

в) игнорирование культурных различий;

г) одностороннее принятие решений.

Ответ. б)

Для подтверждения понимания в международной коммуникации используется приём:

а) перебивание;

б) «Let me summarize: you’re saying that… Is that correct?»

в) молчание;

г) игнорирование.

Ответ. б)

Subject line делового письма на английском должен быть:

а) длинным и эмоциональным;

б) кратким, информативным, без восклицаний;

в) на русском языке;

г) пустым.

Ответ. б)

Какой инструмент хранит утверждённые эквиваленты терминов на двух языках?

а) мессенджер;

б) терминологический глоссарий;

в) календарь;

г) почтовый ящик.

Ответ. б)

При адаптации презентации для иностранной аудитории необходимо:

а) сохранить все локальные примеры;

в) убрать все визуальные элементы;

в) оставить русский язык с переводом на ходу.

г) упростить текст, адаптировать примеры, проверить термины;

Ответ. г)

2.4. Дополнительные материалы и оборудование для выполнения проверочных заданий не требуются.