

## **СОГЛАСОВАН**

решением Ученого совета  
АНО ВО «МБИ  
имени Анатолия Собчака»  
(протокол от «19» декабря 2024 г. № 6)

## **АКТУАЛИЗИРОВАН**

решением Ученого совета  
АНО ВО «МБИ  
имени Анатолия Собчака»  
(протокол от «25» декабря 2025 г. № 7)

## **УТВЕРЖДЕН**

приказом ректора  
АНО ВО «МБИ  
имени Анатолия Собчака»  
от «27» декабря 2024 г. № 56

## **УТВЕРЖДЕНА**

**актуализированная версия**  
приказом ректора  
АНО ВО «МБИ  
имени Анатолия Собчака»  
от «30» декабря 2025 г. № 59

### **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ** по дисциплине **«Деловые коммуникации»**

направление подготовки  
**43.03.02 Туризм**

направленность (профиль)  
**Управление в индустрии туризма**

уровень образования  
**высшее образование - бакалавриат**

форма обучения  
**заочная**

год набора  
**2025**

Санкт-Петербург  
2024



**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат  
029D2AE30011B46997424A3587152A1CB0  
Действителен с 18.03.2026 по 18.06.2027  
Владелец АНО ВО "МБИ ИМЕНИ АНАТОЛИЯ  
СОБЧАКА"

## СОДЕРЖАНИЕ

|      |                                                                                              |    |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.   | ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭТАПЫ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....             | 3  |
| 2.   | СТРУКТУРА ФОС ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....                                                            | 4  |
| 3.   | ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИЙ.....                                                | 5  |
| 4.   | ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТА .....                                                            | 6  |
| 5.   | ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....                                                         | 7  |
| 5.1. | ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ:.....                                                          | 7  |
| 5.2. | КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ .....                                   | 8  |
| 5.3. | ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ .....                                                               | 9  |
| 6.   | МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ.....                               | 13 |
| 7.   | ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ .....      | 14 |
| 7.1. | ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ .....        | 17 |
| 7.2. | ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ..... | 17 |

## 1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭТАПЫ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1.** Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов обучения по учебной дисциплине.

Рабочей программой дисциплины (модуля) предусмотрено формирование следующих компетенций:

Таблица – 1.1 Перечень формируемых дисциплиной компетенций

| Код и наименование компетенции выпускника                                                                                                               | Код и наименование индикатора достижения компетенций                                                                                                                                                                                                  | Планируемые результаты обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4.1. Использует различные формы, виды устной и письменной коммуникации на русском и иностранном(ых) языке(ах), использует языковые средства для достижения профессиональных целей                                                                  | Знать: теоретические основы деловых коммуникаций, их виды, сущность, функции и формы<br>Уметь: применять понятийно-теоретический аппарат, основные социально-психологические законы деловых коммуникаций в профессиональной деятельности<br>Владеть: навыками организации и проведения деловых бесед и переговоров в общении с целью построения взаимовыгодных партнерских отношений; |
|                                                                                                                                                         | УК-4.2. Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском и иностранном(ых) языке(ах), выстраивает стратегию устного и письменного общения в рамках межличностного и межкультурного общения | Знать: нравственные основы общения в сфере бизнеса, этику и этикетные формы деловой коммуникации;<br>Уметь: выбирать правильную стратегию поведения с деловыми партнерами в процессе переговоров<br>Владеть: навыками использования знаний письменной и разговорной речи на иностранных языках                                                                                        |

**1.2.** Входной уровень знаний, умений, опыта деятельности, требуемых для формирования компетенции:

- формулирует на основе приобретенных социально-гуманитарных знаний собственные суждения и аргументы по определенным проблемам;
- выбирает наиболее значимые факторы, выстраивает их в логической последовательности, делает значимые выводы;
- применяет информационные технологии для решения поставленной образовательной задачи в контексте учебной дисциплины;
- проверяет соответствие выдвинутых гипотез полученному результату самостоятельного исследования при решении образовательной задачи;
- подготавливает аннотацию, рецензию, реферат, творческую работу, устное выступление, презентацию.

## 2. СТРУКТУРА ФОС ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценка проводится методом сопоставления параметров продемонстрированного обучающимся продукта деятельности с заданными эталонами и стандартами по критериям.

Таблица – 2.1. Объекты оценивания и наименование оценочных средств

| Номер и наименование разделов/тем                                      | Формы текущего контроля успеваемости/ Формы промежуточной аттестации | Объекты оценивания                                                                                                                                                                                                     | Вид занятия / Наименование оценочных средств | Форма проведения оценки<br><br>Устная/ письменная |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 1                                                                      | 2                                                                    | 3                                                                                                                                                                                                                      | 4                                            | 5                                                 |
| 1. Коммуникативная сторона делового воздействия                        | Текущий контроль                                                     | Коммуникация и общение, общее и различия. Сущность, структура и типы коммуникаций. Способы вербальной и невербальной коммуникации.                                                                                     | ПЗ: Решение кейсов, доклады                  | Устная, письменная                                |
| 2. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров               | Текущий контроль                                                     | Типы деловых партнеров, характеристики различных типов темпераментов, основные модели эмоционального интеллекта. Психометрия и транзакционный анализ. Гендерные тенденции в общении. Эмпатия. Толерантность и ее виды. | ПЗ: Решение кейсов, доклады                  | Устная, письменная                                |
| Темы: 1-2                                                              |                                                                      | Контрольная точка № 1                                                                                                                                                                                                  | Подготовка презентации                       | Письменная                                        |
| 3. Деловая беседа и совещание                                          | Текущий контроль                                                     | Основные черты деловой беседы как формы деловой коммуникации, основные типы совещаний, современные формы, приемы по подготовке и проведению совещаний. Подведение итогов совещания и составление протоколов.           | ПЗ: Решение кейсов, доклады                  | Устная, письменная                                |
| 4. Дебаты. Переговоры                                                  | Текущий контроль                                                     | Стратегия и тактика ведения переговоров, преимущества и недостатки двух стратегий ведения переговоров. Особенности дебатов как формы деловой коммуникации.                                                             | ПЗ: Решение кейсов, доклады                  | Устная, письменная                                |
| 5. Деловая переписка, электронные коммуникации и телефонные разговоры. | Текущий контроль                                                     | Классификация деловой переписки, структура и оформление делового письма, этические нормы делового письма. Резюме. ЭДО. Специфика телефонного общения.                                                                  | ПЗ: Решение кейсов, доклады                  | Устная, письменная                                |
| 6. Выступление                                                         | Текущий                                                              | Специфика и типы                                                                                                                                                                                                       | ПЗ: Решение                                  | Устная,                                           |

|                                        |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                             |                    |
|----------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------|
| перед аудиторией.                      | контроль         | выступлений перед аудиторией. Основные этапы подготовки презентации. Самопрезентация. Пейрофобия.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | кейсов, доклады             | письменная         |
| Темы:3-6                               |                  | Контрольная точка № 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Подготовка презентации      | Письменная         |
| 7. Этика и этикет деловых коммуникаций | Текущий контроль | Этические принципы деловых коммуникаций, способы повышения уровня нравственности деловых коммуникаций. Понятие этики и делового этикета. ГОСТ Р 54603-11 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу». Дресс-код работников туризма. Приветствие, рукопожатие, представление и обмен визитными карточками. Застольный этикет. Compliment и критика в деловых коммуникациях. Нетикет. Манипуляции в коммуникациях. Конфликт и моббинг. Профессиональная этика в туризме и гостеприимстве | ПЗ: Решение кейсов, доклады | Устная, письменная |
| 8. Межкультурные коммуникации          | Текущий контроль | Типологии культур по Льюису, Хофстеде, Холлу. Национальная ментальность и корпоративная культура. Межгендерные и межкультурные коммуникации. Иностранные гости в отеле. Особенности невербалики и дарения подарков.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ПЗ: Решение кейсов, доклады | Устная, письменная |

### 3. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Оценка знаний, умений, владений выражается в пятибалльной системе.

Таблица – 3.1. Текущий контроль

| № | Виды работ        | Критерии оценивания           |                             |                        |                           |
|---|-------------------|-------------------------------|-----------------------------|------------------------|---------------------------|
|   |                   | Неудовлетворительно (2 балла) | Удовлетворительно (3 балла) | Хорошо (4 балла)       | Отлично (5 баллов)        |
| 1 | Работа на лекциях | Отсутствие участия студента   | Единичное высказывание      | Высказывание суждений, | Высказывание неординарных |

|   |                                                                            |                                                                |                                            |                                                                                                     |                                                                                                    |
|---|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                            | в работе на занятии                                            |                                            | активное участие в работе на занятии                                                                | суждений, активное участие в работе на занятии                                                     |
| 2 | Работа на практических занятиях, решение общих практических задач          | Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильное решение | Единичное высказывание, решение с ошибками | Высказывание суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями | Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок |
| 3 | Работа на практических занятиях, решение индивидуальных практических задач | Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильное решение | Единичное высказывание, решение с ошибками | Высказывание суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями | Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок |

Критерии оценивания формулируются для каждой компетенции и отражают деятельность обучающегося, поддающуюся измерению.

Таблица – 3.2. Обобщенные критерии оценивания освоения компетенции:

| Неудовлетворительно (2 балла)                                                                                                                     | Удовлетворительно (3 балла)                                                                                                                                                                                      | Хорошо (4 балла)                                                                                                | Отлично (5 баллов)                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Компетенция не освоена. Обучающийся не показывает знания, входящие в состав компетенции, не понимает их необходимость и/или не может их применять | Компетенция освоена. Обучающийся показывает общие знания, входящие в состав компетенции, имеет представление об их применении, умение извлекать и использовать основную (важную) информацию из полученных знаний | Компетенция освоена. Обучающийся показывает полноту знаний, демонстрирует умения и навыки решения типовых задач | Компетенция освоена. Обучающийся показывает глубокие знания, демонстрирует умения и навыки решения сложных задач, умение принимать решения, создавать и применять документы, связанные с профессиональной деятельностью; способен самостоятельно решать проблему/задачу на основе изученных методов, приемов и технологий. |

#### 4. ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Таблица – 4.1. Шкала критериев оценивания компетенций

| Оценка                        | Содержание                                                                                        |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Неудовлетворительно (2 балла) | Демонстрирует непонимание проблемы, не восприятие материала. Работа незакончена и/или это плагиат |

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Удовлетворительно<br>(3 балла) | Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер                                                                                                         |
| Хорошо<br>(4 балла)            | Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения                                                                                                                      |
| Отлично<br>(5 баллов)          | Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход |

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

## 5. ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 5.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ:

Таблица - 5.1 Перечень заданий текущего контроля и их наименование

| Наименование оценочных средств | Содержание задания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Кейсы                          | <p>Тема 1. Коммуникационные сети и невербальное общение.</p> <p>Тема 2. Эго-состояния.</p> <p>Тема 3. Проведение беседы в паре начальник-подчиненный.</p> <p>Тема 3. Проведение совещания в турфирме.</p> <p>Тема 4. Проведение дебатов.</p> <p>Тема 4. Проведение переговоров.</p> <p>Тема 5. Написание письма.</p> <p>Тема 6. Публичное выступление.</p> <p>Тема 6. Резюме.</p> <p>Тема 7. Решение конфликтной ситуации.</p> <p>Тема 7. Этика в индустрии туризма.</p> <p>Тема 7. Застольный этикет.</p> <p>Тема 7. Типы туристов.</p> <p>Тема 8. Деловая культура разных стран.</p> <p>Тема 8. Искусство дарения подарков.</p> <p>Тема 8. Заселение иностранных туристов в отель.</p> |
| Доклад                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Темы докладов: 1. Значение деловых коммуникаций в индустрии туризма.</li> <li>2. Становление теории коммуникаций.</li> <li>3. Барьеры в устной коммуникации.</li> <li>4. Общая классификация невербальных средств коммуникации.</li> <li>5. Психотип, его составляющие.</li> <li>6. Индикатор Майерс-Бриггс.</li> <li>7. Сравнение основных моделей EQ.</li> <li>8. Тест Роршаха.</li> <li>9. Толерантность, как явление 21 века.</li> <li>10. Теория поколений Штрауса и Хоу и коммуникации.</li> </ol>                                                                                                                                       |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 11. Значение деловой беседы в туризме.<br>12. Секреты успешной деловой беседы.<br>13. Мозговой штурм и его эффективность в деловых совещаниях.<br>14. Метод 6 шляп.<br>15. Особенности дебатов, как цивилизованного спора.<br>16. Поведение во время дебатов.<br>17. Значение переговоров, как разновидности деловой коммуникации<br>18. Деловая переписка, как важнейшая форма коммуникации.<br>19. Резюме, как вид делового письма.<br>20. Специфика телефонного общения.<br>21. Великие ораторы.<br>22. Самые известные публичные выступления.<br>23. Правильная подготовка к выступлению.<br>24. Секреты создания презентации.<br>25. Одежда современного делового человека.<br>26. Внешний вид работника турфирмы.<br>27. Значение делового этикета для успешного бизнеса.<br>28. Современные визитные карточки.<br>29. Деловые завтраки, обеды и ужины.<br>30. Compliments в деловой коммуникации.<br>31. Критика в деловой коммуникации.<br>32. Общение в сети, основные правила.<br>33. Манипуляторы\актуализаторы.<br>34. Конфликты, их роль в деловой коммуникации.<br>35. Моббинг, как современные реалии.<br>36. Типы туристов и их ожидания.<br>37. Классификация Г. Хофстеде (на примере конкретной страны).<br>38. Модель Клукона – Стродберга.<br>39. Основные проблемы межкультурной коммуникации.<br>40. Пожелания иностранных туристов в отеле. |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 5.2 КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Первая контрольная точка в форме презентации.

Темы:

1. Общение и коммуникация.
2. Невербальные сигналы.
3. Социальность различных темпераментов
4. Эмоциональный интеллект в индустрии туризма.
5. Кинестетик, аудиал, визуал.
6. Гендерные тенденции в общении.
7. Эмпатия в индустрии туризма.
8. Толерантность в индустрии туризма.

Методические рекомендации:

Требования к презентации: не менее 10 слайдов , (без учета титульного листа).

Презентация выполняется с использованием Microsoft Office PowerPoint. Презентация, выполненная ИИ не засчитывается.

Методические рекомендации по подготовке:

Повторение лекционного материала, использование рекомендуемой литературы, приведенной в разделе 5.1. рабочей программы дисциплины.

Посещение консультаций преподавателя.

Вторая контрольная точка - в форме презентации.

Темы:

1. Профессиональные беседчики.
2. Фазы деловой беседы и их значение.
3. Невербалика в беседе и ее значение.
4. Ошибки при проведении совещаний.
5. Кто есть кто на совещании.
6. Теория ролей в команде дебатов.
7. Хитрости при проведении переговоров.
8. Наиболее известные приемы ведения переговоров.
9. Роли в команде переговорщиков.
10. Электронные письма и новый этикет.
11. Мессенджеры, как новая реальность.
12. Правильное общение с аудиторией при выступлении.
13. Техника общения с аудиторией.
14. Презентация с ИИ.

Методические рекомендации:

Требования к презентации: не менее 10 слайдов, (без учета титульного листа).

Презентация выполняется с использованием Microsoft Office PowerPoint. Презентация, выполненная ИИ не засчитывается.

Методические рекомендации по подготовке:

Повторение лекционного материала, использование рекомендуемой литературы, приведенной в разделе 5.1. рабочей программы дисциплины.

Посещение консультаций преподавателя.

### **5.3 ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ**

**Итоговый тест (с ответами) для проверки сформированности компетенций**

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

**Вопрос № 1.**        *Препятствия, создаваемые особенностями речи говорящего (дикция, интонация, логические ударения и т.д.) являются именно этим барьером*

*Правильный ответ: Фонетический барьер.*

**Вопрос № 2.**        *Процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного и устраивающего их решения является данной формы деловой коммуникации.*

*Правильный ответ: Деловая беседа.*

**Вопрос № 3.**        *К вербальному или невербальному общению относится деловая переписка?*

*Правильный ответ: К вербальному.*

**Вопрос №3.** *Письма, адресованные сразу нескольким получателям, носят название .....писем.*

*Правильный ответ: Циркулярных.*

**Вопрос №4. На каком языке составляется резюме, как ответ на вакансию ?**

*Правильный ответ: На языке вакансии.*

**Вопрос № 5. Беседа официальных лиц с журналистами для ознакомления их с ситуацией и распространения информации без последующего обсуждения этой информации –это...**

*Правильный ответ: Брифинг*

**Вопрос № 6. Первый абзац делового письма, в котором излагается его цель и причина его написания, как правило, она составляет один абзац –это...**

*Правильный ответ: Преамбула.*

**Вопрос № 7. Такое резюме составляют для трудоустройства в заранее определенную организацию с учетом ее особенностей, требований, структуры и коллектива.**

*Правильный ответ: Целевое.*

**Вопрос № 8. Кто при взаимном приветствии мужчины и женщины является инициатором рукопожатия? Мужчина или женщина?**

*Правильный ответ: Женщина.*

**Вопрос № 9. Как правильно приветствовать делового партнера в российской федерации?**

*Правильный ответ: По имени и отчеству.*

**Вопрос № 10. Организация обмена официальными документами в цифровом виде ....**

*Правильный ответ: Электронный документооборот.*

**Вопрос № 11. Прочитайте текст и установите соответствие. Аббревиатуры, часто встречающиеся на приглашениях, касающиеся дресс-кода, т.е. определенного набора и сочетания предметов гардероба, рекомендуемого для данного мероприятия.**

|   |                     |   |                                                                                                                                                                                                        |
|---|---------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | WT (White tie)      | A | Мужчины: смокинг, черный галстук-бабочка, черные туфли. Женщины: платье для коктейля, допустима бижутерия.                                                                                             |
| 2 | BT (Black tie)      | B | Свободный стиль одежды                                                                                                                                                                                 |
| 3 | Casual или Informal | C | Мужчины: смокинг или темный торжественный костюм с галстуком. Женщины: платье для коктейля, длинное платье или вечерний комплект из отдельных предметов.                                               |
| 4 | Formal              | D | самый формальный костюм для парадного случая. Мужчины: фрак с белым галстуком-бабочкой, лаковые туфли, белый жилет. Женщины: вечернее платье до пола, перчатки, туфли на каблуках и крошечная сумочка. |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|   |   |   |   |

Правильный ответ:

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| D | A | B | C |

**Вопрос № 12. Выберите последовательно одно слово за другим. Например: 357. Перезванивать тем, кто оставил сообщения на автоответчике, рекомендуется в следующем порядке:**

| Номер слова | Слово               |
|-------------|---------------------|
| 1.          | Партнеры по бизнесу |
| 2.          | Родственники        |
| 3.          | Клиенты             |
| 4.          | Коллеги             |

Правильный ответ: 3142

**Вопрос № 13. Существует большое количество научных подходов, обуславливающих культурные различия, согласно одной из них, культуры дифференцируются на моноактивные, полиактивные и реактивные. Данную классификацию предложил....**  
Правильный ответ: Ричард Льюис.

**Вопрос № 14. Согласно классификации Р. Льюиса, представители данного типа культуры в разговоре практически никогда не перебивают, отличаются сдержанной жестикულიцией и мимикой. Тип культуры....**  
Правильный ответ: Моноактивный.

**Вопрос № 15. Согласно классификации Р. Льюиса, представители данного типа культуры ориентированы на отношения, им присуще получение информации именно в ходе личных бесед, дружеских контактов, а деловые контакты строятся на основе симпатии и личного расположения. Тип культуры....**  
Правильный ответ: Полиактивный.

**Вопрос № 16. Согласно классификации Эдварда Холла, в такой культуре общение имеет вербальный (словесный) устный или письменный характер. Тип культуры...**

Правильный ответ: Низкоконтекстный.

**Вопрос № 17. Согласно классификации Эдварда Холла, в такой культуре в общении большое значение играют невербальные элементы, такие как тон голоса, жесты, выражение лица и движение глаз Тип культуры...**  
Правильный ответ: Высококонтекстный.

**Вопрос № 18.** По стратегии выстраивания коммуникации, все культуры условно разделены на восток и запад. Коммуникативная стратегия строится так: сначала ответ, а потом его мотивировка у стран ....

Правильный ответ: Запада.

**Вопрос № 19.** По стратегии выстраивания коммуникации, все культуры условно разделены на восток и запад. Коммуникативная стратегия строится так: сначала указываются причины ответа, а потом сам ответ у стран....

Правильный ответ: Востока.

**Вопрос № 20.** Прочитайте текст, в котором пропущен ряд слов. Выберите последовательно одно слово (словосочетание) за другим. Обратите внимание на то, что слов (словосочетаний) в списке больше, чем Вам потребуется для заполнения пропусков. Каждое слово (словосочетание) может быть использовано только один раз. Последовательность цифр записывайте без пробелов, запятых и других дополнительных символов. Например: 357

\_\_\_\_\_ — письма имеют четкую текстовую структуру, выполняются по определенному установленному образцу, часто на специальных бланках с реквизитами организации.

\_\_\_\_\_ — не имеют жесткой текстовой структуры, в них реже используются стандартные обороты, больше авторского текста.

| Номер слова | Слово (словосочетание) |
|-------------|------------------------|
| 1           | Циркулярные            |
| 2           | Регламентированные     |
| 3           | Нерегламентированные   |

Правильный ответ: 23

**Вопрос № 21.** По своему функционалу деловые письма могут быть требующими ответа или нет. Прочитайте текст и установите соответствие.

|                               |          |                                |
|-------------------------------|----------|--------------------------------|
| <b>А</b><br>Требуют ответа    | <b>1</b> | <b>Извещение.</b>              |
|                               | <b>2</b> | <b>Запрос</b>                  |
| <b>В</b><br>Не требуют ответа | <b>3</b> | <b>Сопроводительное письмо</b> |
|                               | <b>4</b> | <b>Письмо-рекламация</b>       |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|          |          |
|----------|----------|
| <b>А</b> | <b>В</b> |
| 34       | 56       |

*Правильный ответ:*

| <b>А</b> | <b>В</b> |
|----------|----------|
| 24       | 13       |

*Правильный ответ:*

**Вопрос № 22.** При ведении переговоров с представителями данной страны, надо иметь в виду, что молчание или сон главы переговорной команды имеет положительную коннотацию.

*Правильный ответ:* Япония.

**Вопрос № 23.** Подготовка к переговорам начинается заранее, за 2-3 недели до встречи и, как правило, подготовка идет с участием третьей стороны. Такая тактика характерна для стран...

*Правильный ответ:* Латинской Америки.

**Вопрос № 24.** Переговоры часто делятся на первичные, предназначенные собственно для сбора информации, и последующие, на которых идет торг и принимаются решения. Так ведут дела представители этой страны.

*Правильный ответ:* Китай.

**Вопрос № 25.** В этой европейской стране, обращаясь к человеку, принято называть его ученые степени, если они у него есть

*Правильный ответ:* Германия.

## **6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ**

Комплект оценочных средств хранится на кафедре, подлежит обновлению по мере необходимости. Для промежуточной аттестации в виде экзамена каждое ОС по дисциплине обновляется и утверждается за 14 дней до начала сессионного периода и хранится в недоступном месте от несанкционированного доступа. Ответственность несет кафедра.

Порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по ОПОП регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Текущий контроль успеваемости является формой контроля качества знаний обучающихся, осуществляемого в межсессионный период обучения с целью определения качества освоения ОПОП.

Текущий контроль успеваемости осуществляется: на лекциях, практических (семинарских) занятиях, в рамках контроля самостоятельной работы.

Обучающиеся заранее информируются о критериях и процедуре текущего контроля успеваемости преподавателями по соответствующей учебной дисциплине (модуля).

Успеваемость при текущем контроле характеризует объем и качество выполненной обучающимся работы по дисциплине (модулю).

Педагогические виды и формы, используемые в процессе текущего контроля успеваемости обучающихся, определяются методической комиссией кафедры. Выбираемый вид текущего контроля обеспечивает наиболее полный и объективный контроль (измерение и фиксирование) уровня освоения результатов обучения по дисциплине.

Преподаватели предоставляют сведения о текущей успеваемости обучающихся в рамках проведения текущей аттестации в семестре в деканаты/ учебный отдел института в

сроки, определенные внутренними распорядительными документами института.

В целях обеспечения текущего контроля успеваемости преподаватель проводит консультации.

Преподаватель, ведущий занятия семинарского типа, проводит аттестацию обучающихся за прошедший период. Аттестация проводится, если проведено не менее 3 практических (семинарских) или лабораторных занятий, в установленные деканатом сроки, не реже 1 раза за учебный семестр. Обучающиеся аттестуются путем выставления в соответствующую групповую ведомость записей по системе: «аттестован» или «не аттестован».

Преподаватель, проставляя итоги текущей аттестации, доводит результаты аттестации до сведения студенческой группы и объясняет причины отрицательной аттестации по запросу обучающегося.

При аттестации обучающихся учитываются следующие факторы:

- результаты работы на занятиях, показанные при этом знания по дисциплине (модулю), усвоение навыков практического применения теоретических знаний, степень активности на практических (семинарских) занятиях;
- результаты и активность участия в семинарах и коллоквиумах;
- результаты выполнения контрольных работ;
- результаты и объем выполненных заданий в рамках самостоятельной работы обучающихся;
- результаты личных бесед со студентами по материалу учебной дисциплины (модуля);
- посещение студентами, семинарских и практических занятий, лабораторных работ;
- своевременная ликвидация задолженностей по пройденному материалу, возникших вследствие пропуска занятий либо неудовлетворительных оценок по результатам работы на занятиях.
- результаты прохождения контрольных точек по дисциплине.

**Промежуточная аттестация** обучающихся института является формой контроля результатов обучения по дисциплине с целью комплексного определения соответствия уровня и качества знаний, умений и навыков обучающихся требованиям, установленным образовательной программой.

Формирование оценки текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины осуществляется с использованием оценок знаний обучающихся «зачтено», «не зачтено».

## **7. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ**

Адаптированные оценочные материалы содержатся в адаптированной ОПОП. Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

Самостоятельная работа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов позволяет своевременно выявить затруднения и отставание и внести коррективы в учебную деятельность. Конкретные формы и виды самостоятельной работы обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливаются преподавателем. Выбор форм и видов самостоятельной работы, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется с учетом их

способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала. Формы самостоятельной работы устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге или на компьютере, в форме тестирования, электронных тренажеров и т.п.).

Основные формы представления оценочных средств – в печатной форме или в форме электронного документа. Для обучающихся с нарушениями зрения предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в устной форме. Для обучающихся с нарушениями слуха предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в письменной форме.

Таблица 7.1. – Категории обучающихся с ОВЗ, способы восприятия ими информации и методы их обучения.

| Категории обучающихся по нозологиям                        |                                                                                                | Методы обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| с нарушениям<br>и зрения                                   | Слепые. Способ<br>восприятия<br>информации:<br>осязательно-<br>слуховой                        | Аудиально-кинестетические, предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания.<br>Могут использоваться при условии, что визуальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями зрения:                                                                                                                                                                                       |
|                                                            | Слабовидящие. Способ<br>восприятия<br>информации:<br>зрительно-<br>осязательно-<br>слуховой    | визуально-кинестетические, предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания;<br>аудио-визуальные, основанные на представлении учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие;<br>аудио-визуально-кинестетические, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие. |
| С<br>нарушениям<br>и слуха                                 | Глухие. Способ<br>восприятия<br>информации:<br>зрительно-<br>осязательный                      | визуально-кинестетические, предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания.<br>Могут использоваться при условии, что аудиальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями слуха:                                                                                                                                                                                 |
|                                                            | Слабослышащие<br>Способ<br>восприятия<br>информации:<br>Зрительно-<br>осязательно-<br>слуховой | аудио-визуальные, основанные на представлении учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие;<br>аудиально-кинестетические, предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания;<br>аудио-визуально-кинестетические, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.        |
| С<br>нарушениям<br>и опорно-<br>двигательног<br>о аппарата | Способ<br>восприятия<br>информации:<br>зрительно-<br>осязательно-<br>слуховой                  | визуально-кинестетические;<br>аудио-визуальные;<br>аудиально-кинестетические;<br>аудио-визуально-кинестетические.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

Таблица 7.2. – Способы адаптации образовательных ресурсов.

Условные обозначения:

«+» —образовательный ресурс, не требующий адаптации;

«АФ» — адаптированный формат к особенностям приема-передачи информации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ формат образовательного ресурса, в том числе с использованием специальных технических средств;

«АЭ»— альтернативный эквивалент используемого ресурса

| Категории обучающихся по нозологиям         |               | Образовательные ресурсы |                                                                             |                                                |                                                 |                                                                                 |
|---------------------------------------------|---------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
|                                             |               | Электронные             |                                                                             |                                                |                                                 | Печатные                                                                        |
|                                             |               | тимедиа                 | графические                                                                 | аудио                                          | текстовые, электронные аналоги печатных изданий |                                                                                 |
| С нарушениями зрения                        | Слепые        | АФ                      | АЭ (например, создание материальной модели графического объекта (3Dмодели)) | +                                              | АЭ (например, аудио описание)                   | АЭ (например, печатный материал, выполненый рельефно-точечным шрифтом Л.Брайля) |
|                                             | Слабовидящие  | АФ                      | АФ                                                                          | +                                              | АФ                                              | АФ                                                                              |
| С нарушениями слуха                         | Глухие        | АФ                      | +                                                                           | АЭ (например, текстовое описание, гиперссылки) | +                                               | +                                                                               |
|                                             | Слабослышащие | АФ                      | +                                                                           | АФ                                             | +                                               | +                                                                               |
| С нарушениями опорно-двигательного аппарата |               | +                       | +                                                                           | +                                              | +                                               | +                                                                               |

Таблица 7.3. - Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ

| Категории обучающихся по нозологиям | Форма контроля и оценки результатов обучения                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| С нарушениями зрения                | устная проверка: дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;<br>с использованием компьютера и специального ПО: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - |

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                             | графические работы и др.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| С нарушениями слуха                         | – письменная проверка: контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.;<br>с использованием компьютера и специального ПО: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| С нарушениями опорно-двигательного аппарата | письменная проверка, с использованием специальных технических средств (альтернативных средства ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.;<br>устная проверка, с использованием специальных технических средств (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;<br>с использованием компьютера и специального ПО (альтернативных средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы - предпочтительнее обучающимся, ограниченным в передвижении и др. |

### **7.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ**

Текущий контроль и промежуточная аттестация обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ осуществляется с использованием оценочных средств, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации, в том числе с использованием специальных технических средств.

Текущий контроль успеваемости для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ направлен на своевременное выявление затруднений и отставания в обучении и внесения коррективов в учебную деятельность. Возможно осуществление входного контроля для определения его способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала.

### **7.2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ**

Форма промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

Промежуточная аттестация, при необходимости, может проводиться в несколько этапов. Для этого рекомендуется использовать рубежный контроль, который является контрольной точкой по завершению изучения раздела или темы дисциплины, междисциплинарного курса, практик и ее разделов с целью оценивания уровня освоения программного материала. Формы и срок проведения рубежного контроля определяются преподавателем (мастером производственного обучения) с учетом индивидуальных психофизических особенностей обучающихся.