Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Емец Валерий Сергеевич
Должность: Директор филиала
Дата подписания: 07.08.2026 15:38:53
Уникальный программный ключ:
f2b8a1573c931f1098cfe699d1deb094fcff55d7

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ» (МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)
Рязанский институт (филиал)
Московского политехнического университета

УТВЕРЖДАЮ
Директор Рязанского института (филиала) Московского политехнического университета
В.С. Емец
«30» мая 2025 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

сформированности компетенции УК-4 «Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках»

Разработан в соответствии с ФГОС **23.05.01 Наземные транспортно-технологические средства**
специализация: **Подъемно-транспортные, строительные, дорожные средства и оборудование**
квалификация: **инженер**

Рязань 2025

Вопросы для оценки сформированности компетенции УК-4

«Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках».

Компетенция формируется дисциплинами:

Дисциплина	Семестр
Иностранный язык	1-2
Деловой иностранный язык	5,6,7
Деловые коммуникации	2

Вопросы и задания по дисциплине «Иностранный язык»

I Выберите форму глагола, соответствующую данному предложению.

1) She …this book lately.
a) read b) has read c) reads d) is reading

2) I shall give her the book, when she …..
a) comes b) will come c) came d) has come

3) Did she …..there by train?
a) go b) goes c) went d) gone

4) Has he ….to the dean?
a) spoke b) speaking c) speak d) spoken

5) What is he …. now?
a) write b) writing c) written d) wrote

II Заполните пропуски глаголами.

6) …..there water in the glass?
7) …..they finished the work yet?
8) I …..a first year student.
9) ….she an English dictionary?
10) Where …you going tonight?

III Заполните пропуски модальными глаголами.

11) My sister ….sing and play the piano very well.
12) You ….bring me this book as soon as possible.

13) She was ill last week. She ….to stay at home.
14) You …..go in for sports if you want to become healthy.
15) She … put on this dress. It us very beautiful.

IV Заполните пропуски предлогами.

16) There a lot of people …..the street.
17) Look …the picture. It's wonderful.
18) I am waiting ….you.
19) Have you ever been …London?
20) Mrs Brown is on holiday. Her friend Mary is looking… Mrs' Brown children.

Ключи в вопросам и баллы за правильный ответ

Вопрос	Ответ
1.	b
2.	a
3.	a
4.	d
5.	b
6.	is
7.	have
8.	am
9.	has
10.	are
11.	can
12.	must
13.	had to
14.	must
15.	should
16.	in
17.	at
18.	for
19.	to
20.	after

Методика оценки сформированности компетенции

Оценка сформированности компетенции проводится по схеме оценивания от 0% до 100%

Схема оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания
Пороговый уровень (как обязательный для всех выпускников по завершении освоения ОП ВО) ***оценивается по шкале 51%-65% правильных ответов как оценка «удовлетворительно»***	Характерно частичное знание. **Количество верных ответов заключается в интервале 12 - 13 тестовых вопросов и заданий.**
Повышенный продвинутый уровень (относительно порового уровня) ***оценивается по шкале 66%-85% правильных ответов как оценка «хорошо»***	Характерно сформированное, но содержащее отдельные пробелы знание. **Количество верных ответов заключается в интервале 14- 17 тестовых вопросов и заданий.**
Повышенный превосходный уровень (относительно порового уровня**) *оценивается по шкале 86%-100% правильных ответов как оценка «отлично»***	Характерно полностью сформированное знание. **Количество верных ответов заключается в интервале 18 - 20 тестовых вопросов и заданий.**

Вопросы и задания по дисциплине «Деловые коммуникации»

1. Общение - это:

А) Все ответы верны.

Б) Процесс передачи информации.

В) Процесс установления контактов между людьми.

Г) Процесс формирования и развития личности.

2. Информационно-коммуникативная функция общения заключается в:

А) Восприятии и понимании другого человека.

Б) Любом виде обмена информацией между участниками общения.

В) Регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия.

Г) Манипулятивном воздействии на собеседника.

3. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

А) Познавательного сообщения.

Б) Электронной почты.

В) Просьбы, приказа, призыва.

4. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

А) Поза, мимика.

Б) Рукопожатие.

В) Покашливание..

Г) Письменная речь.

5. Общение людей осуществляется с помощью коммуникаций:
А) Вербальных и устных.
Б) Вербальных и невербальных.
В) Письменных и невербальных.
Г) Устных и невербальных.

6. Поясните, что такое внутренняя речь?

7. Поясните, что такое монологическая речь?

8. Поясните, что такое невербальная коммуникация?

9. Поясните, что такое вербальная коммуникация?

10. Поясните, что такое коммуникационный процесс?

11. Укажите название мероприятия, проводимого руководителем или ответственным лицом для совместного обсуждения и принятия управленческих решений.

12. Укажите название стиля речи, отличающегося точностью формулировок, безличностью и сухостью изложения, высокой стандартностью, большим количеством устойчивых оборотов, клише.

13. Укажите название деловой коммуникации между сторонами для достижения своих целей, при которой каждая из сторон имеет равные возможности в контроле ситуации и принятии решения.

14. Укажите название специально организованного предметного разговора преимущественно между двумя собеседниками, служащего для решения управленческих задач.

15. Укажите название особого жанра общения, представляющего собой обращение выступающего к большой группе людей с целью информирования, убеждения или мотивации.

16. Укажите название способа убеждения оппонента, в том числе в ходе переговоров, посредством значимых логических доводов.

17. Укажите название вида речи, реализуемой различными графическими или техническими средствами и воспринимаемой зрительно.

18. Укажите название процесса двустороннего речевого обмена людей, ведущего к взаимному пониманию.

19. Укажите к какому виду деловой коммуникации обращаются когда адресат территориально удален и с ним сложно установить непосредственный вербальный контакт?

20. Укажите называние способа открытого коллективного обсуждения рабочих проблем.

Ключи в вопросам и баллы за правильный ответ

Вопрос	Ответ
1	А
2	Б
3	В
4	А
5	Б
6	Речь, которую человек произносит про себя.
7	Речь одного человека, как правило, не перебиваемая репликами других людей.
8	Коммуникации, осуществляющиеся посредством языка телодвижений и параметров речи.
9	Процесс двустороннего речевого обмена людей, ведущий к взаимному пониманию.
1	Совокупность последовательных действий, направленных на обмен информацией между двумя или более людьми.
1	Деловое совещание.
1	Официально-деловой стиль.
1	Деловые переговоры.
1	Деловая беседа.
1	Публичное выступление.
1	Аргументация.
1	Письменная речь.
1	Вербальная коммуникация.
1	Письменная деловая коммуникация.
2	Деловое совещание.

Методика оценки сформированности компетенции

Оценка сформированности компетенции проводится по схеме оценивания от 0% до 100% .

Схема оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания
Пороговый уровень (как обязательный для всех выпускников по завершении освоения ОП ВО) ***оценивается по шкале 51%-65% правильных ответов как оценка «удовлетворительно»***	Характерно частичное знание. **Количество верных ответов заключается в интервале 12 - 13 тестовых вопросов и заданий.**
Повышенный продвинутый уровень (относительно порового уровня) ***оценивается по шкале 66%-85% правильных ответов как оценка «хорошо»***	Характерно сформированное, но содержащее отдельные пробелы знание. **Количество верных ответов заключается в интервале 14- 17 тестовых вопросов и заданий.**
Повышенный превосходный уровень (относительно порового уровня**) *оценивается по шкале 86%-100% правильных ответов как оценка «отлично»***	Характерно полностью сформированное знание. **Количество верных ответов заключается в интервале 18 - 20 тестовых вопросов и заданий.**

Вопросы и задания по дисциплине «Деловой иностранный язык»

I Подберите правильный перевод к следующим словам и выражениям.

1. business proposal

a) деловое предложение; b) новый бизнес; c) управление бизнесом.

2. goal

a) поставка товара; b) цель; c) деловая встреча.

3. price

a) деловое соглашение; b) деньги; c) цена.

4. professional skills

a) профессиональные умения; b) деловые переговоры; c) договоры.

5. to manage

a) подписывать договор; b) управлять; c) проводить деловую встречу.

II Соотнесите слова и выражения (6–15) с их определениями (a–j).

6. invoice
7. deadline
8. negotiation
9. subsidiary
10. turnover
11. liability
12. merger
13. portfolio
14. quotation
15. revenue

a) a company that is owned by a larger company
b) the process of discussing to reach an agreement
c) a document showing the cost of goods or services provided
d) a collection of investments or projects
e) the latest time by which something must be completed
f) the total amount of money a company makes in a period
g) the total value of sales made by a company in a period
h) a legal responsibility or obligation
i) the joining of two companies into one
j) an estimate of how much something will cost

III

Заполните пропуски в предложениях, используя слова из списка: *client, contract, proposal, feedback, shipment.*

16. We sent the _____ last week, and it should arrive next Monday.
17. Our main _____ is a large retail chain in Germany.
18. Before signing the _____, our lawyer checked all the terms.
19. Could you give us some _____ on the new design?
20. We sent a detailed _____ to the customer last Friday.

Ключи в вопросам и баллы за правильный ответ

Вопрос	Ответ
21.	*a*
22.	*b*
23.	*c*
24.	*a*
25.	*b*
26.	c
27.	e
28.	b
29.	a
30.	g
31.	h
32.	i
33.	d
34.	j
35.	f
36.	shipment
37.	client
38.	contract
39.	feedback
40.	proposal

Методика оценки сформированности компетенции

Оценка сформированности компетенции проводится по схеме оценивания от 0% до 100% .

Схема оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания
Пороговый уровень (как обязательный для всех выпускников по завершении освоения ОП ВО) ***оценивается по шкале 51%-65% правильных ответов как оценка «удовлетворительно»***	Характерно частичное знание. **Количество верных ответов заключается в интервале 12 - 13 тестовых вопросов и заданий.**
Повышенный продвинутый уровень (относительно порового уровня) ***оценивается по шкале 66%-85% правильных ответов как оценка «хорошо»***	Характерно сформированное, но содержащее отдельные пробелы знание. **Количество верных ответов заключается в интервале 14- 17 тестовых вопросов и заданий.**
Повышенный превосходный уровень (относительно порового уровня**) *оценивается по шкале 86%-100% правильных ответов как оценка «отлично»***	Характерно полностью сформированное знание. **Количество верных ответов заключается в интервале 18 - 20 тестовых вопросов и заданий.**

Вопросы и задания по дисциплине «Деловые коммуникации»

1. Какой документ используется для направления официального запроса контрагенту с целью получения коммерческого предложения на поставку гидравлических насосов?

а) Протокол разногласий

б) Деловое письмо (запрос котировок / RFQ)

в) Служебная записка

г) Устав предприятия

2. Что является ключевым принципом деловой переписки согласно правилам современного бизнес-этикета?

а) Использование сложного канцелярского языка для придания веса документу

б) Принцип «4С»: ясность (Clarity), краткость (Conciseness), корректность (Correctness), вежливость (Courtesy)

в) Максимально подробное описание всех второстепенных деталей

г) Отсутствие структуры и разбивки на абзацы

3. Какое правило межкультурной коммуникации наиболее важно при ведении переговоров с партнерами из стран с «высоким контекстом» (например, Япония, Китай)?

а) Прямое и открытое выражение несогласия в начале встречи

б) Уделение большого внимания установлению личных отношений и чтению невербальных сигналов

в) Максимально быстрый переход к подписанию контракта

г) Игнорирование иерархии в группе оппонентов

4. Какой раздел является обязательным в структуре деловой презентации по результатам инженерного проекта?

а) Личное мнение докладчика о политике компании

б) Резюме (Executive Summary) и выводы с предложениями

в) Подробная биография каждого члена команды

г) Список всех использованных канцелярских принадлежностей

5. Что означает термин «Incoterms» в международной деловой коммуникации?

а) Правила внутреннего трудового распорядка

б) Международные коммерческие термины, определяющие условия поставки и перехода рисков

в) Стандарты оформления патентной документации

г) Кодекс корпоративной этики

6. Установите соответствие между типом делового документа и его основной целью:

1. Служебная записка
2. Протокол совещания
3. Коммерческое предложение
4. Претензионное письмо

а) Фиксация хода обсуждения, принятых решений и распределение ответственности.

б) Внутренний документ для информирования руководства о проблеме или внесения предложений.

в) Документ, предлагающий контрагенту условия сотрудничества и описывающий выгоды.

г) Официальное требование об устранении нарушений условий договора или возмещении убытков.

7. Составьте проект делового письма-запроса на имя потенциального поставщика (Иностранная компания "HydroTech GmbH") с просьбой

предоставить каталог и прайс-лист на пропорциональные гидрораспределители. Укажите обязательные структурные элементы письма.

8. Опишите алгоритм подготовки и проведения презентации нового образца гусеничного бульдозера для потенциальных инвесторов.

9. Проанализируйте с использованием системного подхода процесс разрешения конфликтной ситуации между конструкторским отделом и отделом снабжения из-за срыва сроков поставки комплектующих.

10. Синтезируйте правила делового этикета при организации видеоконференции с зарубежными партнерами. Выделите технические и коммуникативные требования.

11. Сформулируйте проблему: «После переговоров с китайским поставщиком металлоконструкций контракт не был подписан, хотя все технические и финансовые условия были согласованы». Проведите декомпозицию задачи для поиска причин.

12. Какие риски возникают при использовании мессенджеров (WhatsApp, Telegram) для согласования критически важных изменений в конструкторской документации с заказчиком?

13. Составьте сравнительную таблицу форматов деловой коммуникации: «Очное совещание» vs «Асинхронная коммуникация (Email, Task-трекеры)».

14. Проанализируйте достоверность и качество источника: электронное письмо от подрядчика с темой «Срочно!!!» и текстом «Мы не успеем сдать узел, там проблема с подшипниками, решайте сами». Какие признаки указывают на неэффективность коммуникации?

15. Разработайте критерии выбора канала коммуникации для сообщения заказчику о выявлении критического дефекта в партии готовых кранов.

16. Опишите методику составления протокола совещания (Meeting Minutes) по итогам обсуждения модернизации конвейерной линии.

17. Синтезируйте данные из лекций и практики: как внедрение CRM-систем и корпоративных порталов меняет процесс деловой коммуникации в инжиниринговой компании?

18. Разработайте алгоритм перевода технического описания нового редуктора в текст коммерческого предложения для нетехнического специалиста (финансового директора компании-заказчика).

19. Опишите, как системный подход помогает при организации международной выставки промышленного оборудования. Используйте понятия: вход, процесс, выход, обратная связь.

20. Обобщите современные тенденции развития деловых коммуникаций. Как искусственный интеллект (ИИ) и автоматизация влияют на работу инженера-менеджера?

Ключи к вопросам

Вопрос	**Ответ**
1.	б) Деловое письмо (запрос котировок / RFQ)
2.	б) Принцип «4С»: ясность, краткость, корректность, вежливость
3.	б) Уделение большого внимания установлению личных отношений и чтению невербальных сигналов
4.	б) Резюме (Executive Summary) и выводы с предложениями
5.	б) Международные коммерческие термины, определяющие условия поставки и перехода рисков
6.	1-б, 2-а, 3-в, 4-г. *Критерий*: полное соответствие — 5 баллов; 1 ошибка — 3 балла; 2 и более — 0
7.	Письмо должно содержать: 1) Фирменный бланк/шапку (от кого, кому). 2) Дату и исходящий номер. 3) Обращение (Уважаемый господин/госпожа...). 4) Суть запроса (просьба выслать каталог, прайс, условия оплаты и поставки Incoterms). 5) Краткое представление своей компании (опционально, но желательно). 6) Вежливую формулу завершения (С уважением...). 7) Подпись и контакты. *Критерий*: наличие всех структурных элементов, деловой стиль, отсутствие речевых ошибок — 5 баллов.
8.	1) Анализ аудитории (инвесторы: важен ROI, сроки окупаемости, рыночные преимущества). 2) Определение цели презентации. 3) Разработка структуры (проблема -> решение -> технические преимущества -> экономика -> вывод). 4) Создание визуальных материалов (схемы, графики, минимум текста). 5) Репетиция выступления и подготовка ответов на вопросы (Q&A). 6) Проведение презентации и сбор обратной связи. *Критерий*: 5-6 логичных шагов — 5 баллов.
9.	*Вход*: конфликт, срыв сроков, взаимные претензии. *Процесс*: сбор фактов (анализ ТЗ, сроков заказа, действий поставщика), проведение совместного совещания, выявление корневой причины (например, некорректно составленное ТЗ или задержка оплаты). *Выход*: согласованный план действий, изменение регламента

<table>
<tr><td></td><td>взаимодействия. Обратная связь: мониторинг выполнения новых договоренностей в следующих проектах.
Критерий: системный анализ с выделением элементов — 10 баллов.</td></tr>
<tr><td>10.</td><td>Технические: проверка связи за 15 минут, наличие резервного канала, использование гарнитуры, нейтральный фон. Коммуникативные: соблюдение тайм-зон, приветствие на языке партнера или английском, четкий регламент (тайминг), правило «одного говорящего», ведение протокола (Meeting Minutes) с последующей рассылкой всем участникам.
Критерий: структурированный анализ, не менее 6 требований — 10 баллов.</td></tr>
<tr><td>11.</td><td>1) Нарушение межкультурного этикета (например, потеря «лица» партнера, слишком прямые отказы). 2) Недостаточное время, уделенное неформальному общению и установлению доверия (Гуаньси). 3) Непонимание иерархии: решение принимал не тот человек в делегации. 4) Ошибки в переводе или невербальной коммуникации.
Критерий: 4 подзадачи с обоснованием — 10 баллов.</td></tr>
<tr><td>12.</td><td>1) Отсутствие юридической силы у сообщений в мессенджере (сложно доказать в суде). 2) Риск потери информации в потоке личных сообщений. 3) Невозможность полноценного контроля версий документов. 4) Размывание границ рабочего и личного времени, снижение профессионализма.
Критерий: 3-4 обоснованных риска — 5 баллов.</td></tr>
<tr><td>13.</td><td>
<table>
<tr><td>Критерий</td><td>Очное совещание</td><td>Асинхронная коммуникация</td></tr>
<tr><td>Скорость принятия решений</td><td>Высокая (при наличии модератора)</td><td>Низкая (ожидание ответов)</td></tr>
<tr><td>Документирование</td><td>Требует отдельного секретаря/протокола</td><td>Автоматическое (история переписки)</td></tr>
<tr><td>Эмоциональный интеллект</td><td>Высокий (считываются невербальные сигналы)</td><td>Низкий (риск неверной интерпретации тона)</td></tr>
<tr><td>Затраты времени</td><td>Высокие (сбор всех участников)</td><td>Низкие (каждый отвечает в удобное время)</td></tr>
</table>

Критерий: полная таблица — 10 баллов.
</td></tr>
<tr><td>14.</td><td>1) Манипулятивная и неконструктивная тема письма. 2) Отсутствие конкретики (какой узел, какие подшипники, какова причина задержки). 3) Перекладывание ответственности («решайте сами») вместо предложения вариантов решения. 4) Нарушение субординации и делового тона.
Критерий: ≥3 признака неэффективности — 5 баллов.</td></tr>
<tr><td>15.</td><td>1) Срочность и критичность проблемы (требует немедленной</td></tr>
</table>

	реакции). 2) Необходимость фиксации факта (юридический аспект). 3) Эмоциональная окраска (риск негативной реакции). *Вывод*: необходимо сочетание каналов — сначала телефонный звонок для оперативного информирования и сглаживания эмоций, затем официальное письмо с фотоотчетом и планом корректирующих действий для фиксации. *Критерий*: 3-4 критерия + обоснованный вывод — 10 баллов.
16.	1) Шапка (дата, время, место, участники, отсутствующие). 2) Повестка дня (Agenda). 3) Краткое резюме обсуждений по каждому пункту. 4) Принятые решения (Decision log). 5) План действий (Action items): задача, ответственный, дедлайн. 6) Дата следующей встречи. 7) Рассылка протокола участникам в течение 24 часов для подтверждения. *Критерий*: 6-7 этапов — 10 баллов.
17.	Переход от хаотичной переписки к структурированному хранению истории взаимодействий с клиентом. Автоматизация рутинных уведомлений. Прозрачность статусов проектов для всех отделов. Снижение зависимости от «незаменимых» сотрудников, так как вся коммуникация оцифрована и доступна в едином пространстве. *Критерий*: 4 аспекта влияния — 10 баллов.
18.	1) Изучение исходного технического текста. 2) Выявление ключевых характеристик, важных для бизнеса (надежность, экономия энергии, снижение затрат на ТО). 3) Отказ от сложного жаргона, замена его на понятные выгоды (Benefit-driven approach). 4) Структурирование текста (заголовки, буллеты). 5) Добавление экономического обоснования (ROI, срок окупаемости). 6) Вычитка и проверка на ясность. *Критерий*: 5-6 шагов — 10 баллов.
19.	*Вход*: цели компании, бюджет, список целевых клиентов, маркетинговые материалы. *Процесс*: проектирование стенда, логистика оборудования, обучение персонала, проведение переговоров на стенде. *Выход*: подписанные предварительные контракты, база новых контактов (лиды). *Обратная связь*: анализ конверсии лидов в продажи, опрос персонала, корректировка стратегии для следующей выставки. *Критерий*: корректное применение терминов + пример — 10 баллов.
20.	Тенденции: использование ИИ для генерации черновиков писем, автоматический перевод в реальном времени, чат-боты для первичной обработки запросов клиентов, анализ тональности переписки (Sentiment Analysis). Влияние: инженер освобождается от рутины, но должен развивать навыки «человеческого» общения, эмпатии и стратегического ведения переговоров, которые пока не поддаются полной автоматизации. *Критерий*: глубокий синтез тенденций — 10 баллов.

Методика оценки сформированности компетенции

Оценка сформированности компетенции проводится по схеме оценивания от 0% до 100% .

Схема оценивания

Уровень сформированности	Баллы	Описание
Высокий (отлично)	90–100	Демонстрирует глубокое знание принципов деловой коммуникации, свободно владеет навыками составления документов и ведения переговоров, учитывает межкультурные аспекты и современные цифровые тренды.
Повышенный (хорошо)	75–89	Знает основные правила и форматы делового общения, умеет составлять стандартные документы, но допускает неточности в сложных ситуационных задачах (разрешение конфликтов, межкультурные нюансы).
Базовый (удовлетворительно)	70–74	Знает теоретические основы коммуникации, но испытывает трудности при структурировании информации, выборе каналов связи и применении системного подхода.
Неудовлетворительно	<70	Не различает типы деловых документов, нарушает нормы делового этикета, не умеет формулировать мысли в письменной форме, игнорирует специфику межкультурного общения.

Инструкция для экзаменатора

1. Задания закрытого типа (1–5) проверяются автоматически (MOODLE) или по ключу.
2. Задания открытого типа (6–20) оцениваются экспертом по приведённым критериям.
3. Результаты заносятся в протокол ВСОКО с привязкой к индикаторам:

   — **УК-4.1** (Деловая коммуникация на государственном языке) — задания **1, 2, 6, 7, 8, 11, 12, 14, 16, 19**.

— **УК-4.2** (Деловая коммуникация на иностранном языке / межкультурный аспект) — задания **3, 5, 9, 10, 13, 15**.

— **УК-4.3** (Представление результатов деятельности) — задания **4, 17, 18, 20**.

Примечание. Данный ФОС полностью отражает содержание РПД дисциплины «Деловые коммуникации» (разделы по теории коммуникации, деловой переписке, переговорам, презентациям, межкультурному взаимодействию и цифровым инструментам). Оценочные материалы адаптированы под инженерно-технический профиль специальности 23.05.01 и направлены на проверку готовности выпускника к эффективному профессиональному взаимодействию с контрагентами, коллегами и заказчиками в рамках компетенции УК-4.