


ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(ФГБОУ ВО БГМУ МИНЗДРАВА РОССИИ)



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 В.Е.Изосимова

«27» января 2026 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

КОММУНИКАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ
В МЕДИЦИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

| | |
|---------------------------|--|
| Разработчик | Кафедра общественного здоровья и управления здравоохранением |
| Направление подготовки | 34.04.01 Управление сестринской деятельностью (уровень магистратуры) |
| Направленность подготовки | Менеджмент в здравоохранении |
| Наименование ОПОП | 34.04.01 Управление сестринской деятельностью Менеджмент в здравоохранении |
| Квалификация | Магистр |
| ФГОС ВО | Утвержден приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 26 мая 2020 г. № 684 |

Цель и задачи ФОМ (ФОС)

Цель ФОМ (ФОС) – установить уровень форсированности компетенций у обучающихся по программе высшего образования - программе магистратуры по направлению подготовки 34.04.01 Управление сестринской деятельностью, направленность «Менеджмент в здравоохранении» (магистерская программа) изучивших дисциплину «Коммуникационный менеджмент в медицинской деятельности».

Основной задачей ФОМ (ФОС) дисциплины «Коммуникационный менеджмент в медицинской деятельности» является оценка достижения обучающимися результатов обучения по дисциплине «Коммуникационный менеджмент в медицинской деятельности»

Паспорт оценочных материалов по дисциплине «Коммуникационный менеджмент в медицинской деятельности»

| № | Наименование пункта | Значение |
|-----|--|---|
| 1. | Направление подготовки | 34.04.01 Управление сестринской деятельностью Направленность Менеджмент в здравоохранении |
| 2. | Кафедра | Кафедра общественного здоровья и управления здравоохранением |
| 3. | Автор-разработчик | Нагаев Р.Я., Ахмерова С.Г., Ахмадуллина Г.Х., Рахимкулов А.С. |
| 4. | Наименование дисциплины | Коммуникационный менеджмент в медицинской деятельности |
| 5. | Общая трудоемкость по учебному плану | 72 час. / 2 з.е. |
| 6. | Наименование папки | Фонд оценочных средств по дисциплине «Коммуникационный менеджмент в медицинской деятельности» |
| 7. | Вид контроля | Зачёт |
| 8. | Количество заданий всего по дисциплине | 170 |
| 9. | Количество заданий | 30 |
| 10. | Из них правильных ответов должно быть (%): | |
| 11. | Для оценки «отл» не менее | 91% |
| 12. | Для оценки «хор» не менее | 81% |
| 13. | Для оценки «удовл» не менее | 71% |
| 14. | Время тестирования (в минутах) | 60 минут |
| 15. | Вопросы к аттестации | 30 |
| 16. | Задачи | 35 |

В результате изучения дисциплины у обучающегося формируются **следующие компетенции:**

| Наименование компетенции | Индикатор достижения компетенции |
|--|--|
| УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия | УК-4.1. Использование вербальных и невербальных средств коммуникации при общении с представителями различных слоёв населения |
| | УК-4.2. Соблюдение норм публичной речи, регламента в монологе и дискуссии в соответствии с коммуникативной задачей |
| | УК-4.3. Владение всеми видами коммуникации на иностранном языке в процессе профессионального общения |

Задания

На закрытый вопрос рекомендованное время – 2 мин.

| Компетенции и/ индикаторы достижения компетенции | Тестовые вопросы | Правильные ответы |
|--|---|----------------------|
| <i>Выберите один правильный ответ</i> | | |
| УК-4/ УК-4.1 | 1. ТЕРМИН «КОММУНИКАЦИЯ» ПРОИСХОДИТ ОТ ЛАТ. «COMMUNICO» а. делаю общим б. передача информации в. синхронизация г. связь | а |
| УК-4/ УК-4.1 | 2. ПОНЯТИЕ КОММУНИКАЦИЯ ХАРАКТЕРИЗУЕТСЯ а. передачей информации с целью получения ответа б. передача информации от источника во вне в. воссоздание информационных идей посредством ключевого символа или темы г. передача информации из вне к адресатам | в |
| УК-4/ УК-4.1 | 3. КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ МЕДИЦИНСКОГО РАБОТНИКА а. способность устанавливать и поддерживать контакты с людьми б. способность управлять поведением членов медицинского коллектива в. способность оказывать психологическое воздействие на пациента г. способность предупреждать ятрогенное воздействие на пациента | а |
| УК-4/ УК-4.1 | 4. К КОНТРОЛЬНОЙ ФУНКЦИИ, КОТОРУЮ КОММУНИКАЦИИ ВЫПОЛНЯЮТ В ОРГАНИЗАЦИИ, ОТНОСИТСЯ а. передача сведений, предоставление необходимой информации для принятия решений б. побуждение сотрудников к лучшему исполнению задач, используя убеждение, внушение, просьбы, приказы и т. д. в. отслеживание поведения сотрудников различными способами на основе иерархии и формальной соподчиненности г. способствование эмоциональному выражению чувств, переживаний, отношения к происходящему и возможность удовлетворять социальные потребности | в |
| УК-4/ УК-4.1 | 5. ВОЗМОЖНОСТЬ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОГРАНИЧЕНА У СЛЕДУЮЩЕГО ВИДА КОММУНИКАЦИИ а. внешняя б. массовая в. межличностная г. горизонтальная | б |
| УК-4/ | 6. ФУНКЦИЯ ОБЩЕНИЯ НА ПЕРВОМ ЭТАПЕ ЛЕЧЕНИЯ. | б |

| | | |
|-----------------|---|---|
| УК-4.1 | <p>а. использование врачом взаимоотношений с пациентом как лечебного инструмента</p> <p>б. установление взаимопонимания врача с пациентом, согласование целей лечения</p> <p>в. подчеркивание самостоятельности и независимости пациента</p> <p>г. побуждение пациента к лечению</p> | |
| УК-4/ УК-4.1 | <p>7. КЛАССИФИКАЦИЯ КОММУНИКАЦИЙ ПО КАНАЛАМ ОБЩЕНИЯ</p> <p>а. формальные и неформальные</p> <p>б. вербальные и невербальные</p> <p>в. нисходящие и восходящие</p> <p>г. вертикальные, горизонтальные и диагональные</p> | а |
| УК-4/ УК-4.1 | <p>8. САМОЙ ПРОСТОЙ КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТЬЮ ЯВЛЯЕТСЯ</p> <p>а. цепочка</p> <p>б. звезда</p> <p>в. круг</p> <p>г. шпора</p> | а |
| УК-4/ УК-4.1 | <p>9. КОММУНИКАТИВНЫЙ ПРОЦЕСС СОСТОИТ ИЗ ЭЛЕМЕНТОВ</p> <p>а. отправитель, адресат, сообщение, канал связи, обратная реакция</p> <p>б. отправитель, адресат, сообщение, канал связи</p> <p>в. заказчик, потребитель, распространитель, исполнитель</p> <p>г. отправитель, исполнитель, сообщение, канал связи, потребитель</p> | а |
| УК-4/ УК-4.1 | <p>10. КОММУНИКАЦИОННАЯ СЕТЬ</p> <p>а. совокупность индивидов, которые постоянно взаимодействуют между собой на основе созданных и функционирующих информационных каналов</p> <p>б. процесс определения потребительских характеристик товара и его позиционирование на рынке, разработки ассортимента и средств поддержки на разных этапах жизненного цикла</p> <p>в. обмен информацией, на основе которой руководитель получает данные, необходимые для принятия решений, и доводит их до работников организации</p> <p>г. деятельность организации по информированию о себе и свои товары и убеждения купить эти товары</p> | а |
| УК-4/ УК-4.1 | <p>11. ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВКЛЮЧЕНИЕ В ПРОБЛЕМЫ ДРУГОГО ЧЕЛОВЕКА</p> <p>а. аттракция</p> <p>б. рефлексия</p> <p>в. каузальная атрибуция</p> <p>г. эмпатия</p> | г |
| УК-4/ УК-4.1 | <p>12. С ПОМОЩЬЮ СЛУХОВ В НЕФОРМАЛЬНОЙ СИСТЕМЕ КОММУНИКАЦИЙ ИНФОРМАЦИЯ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ БЫСТРО И, ПО ДАННЫМ НЕКОТОРЫХ ИССЛЕДОВАТЕЛЕЙ, ПО МЕНЬШЕЙ МЕРЕ, НА 75% ЯВЛЯЕТСЯ ТОЧНОЙ. ПОЭТОМУ НЕФОРМАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ ЧАСТО СРАВНИВАЮТ</p> | б |

| | | |
|-----------------|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> а. с плодом граната б. с виноградной лозой в. с веткой сакуры г. с цветком ландыша | |
| УК-4/ УК-4.1 | <p>13. ВЫРАЖЕНИЕ: «ПЛОХ ТОТ ВРАЧ, КОТОРЫЙ, НАЗНАЧАЯ РЕЗЕРПИН, ВСЕ СВОЕ ВНИМАНИЕ КОНЦЕНТРИРУЕТ НА ПОКАЗАНИЯХ МАНОМЕТРА» ПРИНАДЛЕЖИТ</p> <ul style="list-style-type: none"> а. Бехтереву В.М. б. Вотчал Б.Е. в. Захарьину Г.А. г. Боткину С.П. | б |
| УК-4/ УК-4.1 | <p>14. НЕВЕРБАЛЬНОЕ ПОВЕДЕНИЕ ФОРМИРУЕТСЯ И ПРОТЕКАЕТ БЕССОЗНАТЕЛЬНО, И, В ГОРАЗДО МЕНЬШЕЙ СТЕПЕНИ ПО СРАВНЕНИЮ С РЕЧЕВЫМ ОБЩЕНИЕМ, ДОСТУПНО ПРОИЗВОЛЬНОМУ КОНТРОЛЮ</p> <ul style="list-style-type: none"> а. формируется и протекает бессознательно, и, в гораздо меньшей степени по сравнению с речевым общением, доступно произвольному контролю б. формируется и протекает осознанно, и, в гораздо большей степени по сравнению с речевым общением, доступно произвольному контролю в. формируется и протекает бессознательно, и, в гораздо большей степени по сравнению с речевым общением, доступно произвольному контролю г. формируется и протекает осознанно, и, в гораздо меньшей степени по сравнению с речевым общением, доступно произвольному контролю | а |
| УК-4/ УК-4.1 | <p>15. МЕТОДЫ УЛУЧШЕНИЯ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ВЗАИМОДЕЙСТВИЙ</p> <ul style="list-style-type: none"> а. сопереживание, искренность, эмпатия б. взгляды, позы, жесты, выражение лица в. умение переключаться г. умение владеть вербальными средствами коммуникации | а |
| УК-4/ УК-4.1 | <p>16. ПОВОДОМ К БЕСПРЕДМЕТНЫМ (НЕРЕАЛИСТИЧЕСКИМ) КОНФЛИКТАМ МОЖЕТ СТАТЬ</p> <ul style="list-style-type: none"> а. поощрение менее заслуженного работника б. качество диагностики и лечения (некомпетентность, несвоевременность, ошибки) в. состояние медицинской организации (отсутствие удобств для пациентов, переполненность палат, большие очереди) г. предвзятое отношение к коллегам, подогреваемое третьей стороной, например, публикациями в СМИ | г |
| УК-4/ УК-4.1 | <p>17. К ПАРАЛИНГВИСТИЧЕСКИМ ЭЛЕМЕНТАМ НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ ОТНОСИТСЯ</p> <ul style="list-style-type: none"> а. походка б. мимика в. тембр г. жесты | б |
| УК-4/ УК-4.1 | <p>18. ПЕРЕПЛЕТЕННЫЕ ПАЛЬЦЫ РУК ЯВЛЯЕТСЯ ЖЕСТОМ</p> <ul style="list-style-type: none"> а. неуверенности б. самоконтроля | а |

| | | |
|-----------------|---|---|
| | <p>в. запрета</p> <p>г. уверенности</p> | |
| УК-4/ УК-4.1 | <p>19. КАКОЙ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ НИЖЕ МЕТОДОВ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ ПРИЗНАЕТСЯ УНИВЕРСАЛЬНЫМ</p> <p>а. уход от конфликта</p> <p>б. переговоры</p> <p>в. откладывание разрешения конфликта</p> <p>г. примирение сторон через посредника</p> | б |
| УК-4/ УК-4.1 | <p>20. КОНФЛИКТ КОНСТРУКТИВЕН, ЕСЛИ ОН</p> <p>а. уводит в сторону от решения более важных проблем и дел</p> <p>б. укрепляет низкую самооценку и вызывает стресс</p> <p>в. поляризует различия в ценностных ориентациях</p> <p>г. дает выход скопившимся негативным эмоциям</p> | г |
| УК-4/ УК-4.2 | <p>21. ИЗВЕСТНО, ЧТО ПАЦИЕНТ, ПОКИНУВ КАБИНЕТ ВРАЧА, ЗАБУДЕТ</p> <p>а. сразу всю полученную информацию</p> <p>б. около 60% полученной информации</p> <p>в. более 80% полученной информации</p> <p>г. нет верного ответа</p> | б |
| УК-4/ УК-4.2 | <p>22. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МЕДИЦИНСКИМИ РАБОТНИКАМИ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</p> <p>а. повышает их восприимчивость к профессиональному стрессу</p> <p>б. способствует профессиональному «выгоранию»</p> <p>в. обеспечивает более полную и точную оценку состояния больного</p> <p>г. снижает удовлетворенность больных качеством оказания медицинской помощи</p> | в |
| УК-4/ УК-4.2 | <p>23. К КОММУНИКАТИВНЫМ НАВЫКАМ СПЕЦИАЛЬНОГО ХАРАКТЕРА ОТНОСЯТСЯ</p> <p>а. умение правильно интерпретировать полученную информацию</p> <p>б. умение придерживаться этических профессиональных норм</p> <p>в. умение взаимодействовать с родственниками больного</p> <p>г. умение побуждать пациента следовать врачебным рекомендациям</p> | в |
| УК-4/ УК-4.2 | <p>24. ОДНОЙ ИЗ ПРИЧИН ЯТРОГЕНИЙ МОЖЕТ СТАТЬ</p> <p>а. барьер целей</p> <p>б. барьер ролей</p> <p>в. барьер правил общения</p> <p>г. барьер понятий</p> | г |
| УК-4/ УК-4.2 | <p>25. ОПРЕДЕЛИТЕ ПРИМЕР ОШИБОЧНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ВЕРБАЛЬНЫХ СРЕДСТВ, СОЗДАЮЩИХ БАРЬЕР В ОБЩЕНИИ С ПАЦИЕНТОМ</p> <p>а. Здравствуйте, я Ваш лечащий врач. Давайте познакомимся</p> <p>б. Я хотел бы побеседовать с Вами о результатах исследования</p> <p>в. Дорогой Василий, мы сделаем «квантум сатис» и все</p> | в |

| | | |
|-----------------|---|---|
| | будет «леге артис» г. Не думайте, что медицина бессильна, мы справимся с этим случаем | |
| УК-4/ УК-4.2 | 26. У ПАЦИЕНТА ВОЗНИКАЕТ ОЩУЩЕНИЕ НЕЗАИНТЕРЕСОВАННОСТИ ВРАЧА В РАБОТЕ С НИМ, КОГДА ВРАЧ ДЕМОНИСТРИРУЕТ а. активное безоценочное слушание б. пассивное безоценочное слушание в. оценочное слушание г. нет верного ответа | б |
| УК-4/ УК-4.2 | 27. ВЫСТУПЛЕНИЕ ПЕРЕД АУДИТОРИЕЙ, ИЗЛОЖЕНИЕ КАКОЙ-ЛИБО ИНФОРМАЦИИ, ВОЗМОЖНО, С ПОКАЗОМ НАГЛЯДНОГО МАТЕРИАЛА, С ОПРЕДЕЛЕННОЙ ЦЕЛЬЮ – ЭТО а. публичное выступление б. частное сообщение в. репортаж г. информационный проект | а |
| УК-4/ УК-4.2 | 28. НАУЧНАЯ ТЕРМИНОЛОГИЯ, АРГУМЕНТИРОВАННОСТЬ, ЛОГИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА, СООБЩЕНИЕ СВЕДЕНИЙ НАУЧНОГО ХАРАКТЕРА ЯВЛЯЕТСЯ ОТЛИЧИТЕЛЬНОЙ ЧЕРТОЙ а. академического публичного выступления б. судебного публичного выступления в. социально-политического публичного выступления г. социально-бытового публичного выступления | а |
| УК-4/ УК-4.2 | 29. АНАЛИЗ ФАКТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА, ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ДАННЫХ ЭКСПЕРТИЗЫ, ССЫЛКИ НА ПОКАЗАНИЯ СВИДЕТЕЛЕЙ, ЛОГИЧНОСТЬ, УБЕДИТЕЛЬНОСТЬ ЯВЛЯЕТСЯ ОТЛИЧИТЕЛЬНОЙ ЧЕРТОЙ а. академического публичного выступления б. судебного публичного выступления в. социально-политического публичного выступления г. социально-бытового публичного выступления | б |
| УК-4/ УК-4.2 | 30. РАЗНООБРАЗИЕ ИЗОБРАЗИТЕЛЬНЫХ И ЭМОЦИОНАЛЬНЫХ СРЕДСТВ, ЧЕРТЫ ОФИЦИАЛЬНОГО СТИЛЯ, ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПОЛИТИЧЕСКИХ И ЭКОНОМИЧЕСКИХ ТЕРМИНОВ ЯВЛЯЕТСЯ ОТЛИЧИТЕЛЬНОЙ ЧЕРТОЙ а. академического публичного выступления б. судебного публичного выступления в. социально-политического публичного выступления г. социально-бытового публичного выступления | в |
| УК-4/ УК-4.2 | 31. ПРИЗЫВ К ЧУВСТВАМ; СВОБОДНЫЙ ПЛАН ИЗЛОЖЕНИЯ; ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СРАВНЕНИЯ, МЕТАФОРЫ, ТОРЖЕСТВЕННЫЙ СТИЛЬ ЯВЛЯЕТСЯ ОТЛИЧИТЕЛЬНОЙ ЧЕРТОЙ а. академического публичного выступления б. судебного публичного выступления в. социально-политического публичного выступления г. социально-бытового публичного выступления | г |

| | | |
|---|---|---------|
| УК-4/ УК-4.2 | 32. БОЛЬШОЕ ВЛИЯНИЕ НА ИМИДЖ ОКАЗЫВАЮТ СМЫСЛОВОЕ, ГРАФИЧЕСКОЕ И ЦВЕТОВОЕ РЕШЕНИЯ ФИРМЕННОГО ЗНАКА, СИМВОЛА ОРГАНИЗАЦИИ. ЦВЕТОВАЯ ГАММА ФИРМЕННОГО ЗНАКА ДОЛЖНА ОПИРАТЬСЯ НА ПРИВЫЧНЫЕ АССОЦИИ. ДЛЯ МЕДИЦИНЫ ТРАДИЦИОННО а. сочетание желтого и зеленого б. сочетание белого с красным в. сочетание белого и зеленого г. сочетание голубого и белого | б |
| УК-4/ УК-4.2 | 33. РЕАЛИЗАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ПРОГРАММ, КОМПАНИЙ, НАПРАВЛЕННЫХ НА ПРОДВИЖЕНИЕ ИДЕЙ ЗДОРОВЬЯ И ЗДОРОВОГО ОБРАЗА ЖИЗНИ, ОТНОСЯТСЯ К а. интраперсональному уровню коммуникации б. межличностному уровню коммуникации в. групповому уровню коммуникации г. массовому уровню коммуникации | г |
| УК-4/ УК-4.2 | 34. ОФИЦИАЛЬНАЯ (ОБЩЕСТВЕННАЯ) ДИСТАНЦИЯ ОБЩЕНИЯ СОСТАВЛЯЕТ а. от 0 до 0,4 м б. от 0,4 м до 1,5 м в. от 1,5 до 3-4 м г. свыше 4 м | б |
| УК-4/ УК-4.3 | 35. РАЗВИТИЕ ИНОЯЗЫЧНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ПОЗВОЛЯЕТ МЕДИЦИНСКИМ РАБОТНИКАМ а. сохранять спокойствие и профессионализм при общении б. повышать уровень тревожности у пациентов в. обеспечивать бесперебойное поступление товара медицинского назначения в медицинские организации г. управлять природными ресурсами медицинских организаций | а |
| УК-4/ УК-4.3 | 36. РАЗВИТИЕ ИНОЯЗЫЧНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ПОЗВОЛЯЕТ МЕДИЦИНСКИМ РАБОТНИКАМ а. свободно общаться со своими коллегами на латинском языке б. быть в курсе последних открытий, избегая задержек, возникающих при ожидании перевода материалов на родной язык в. самостоятельно находить переводчика для перевода технического текста г. самостоятельно читать книги на древнегреческом языке | б |
| <i>Выберите несколько правильных ответов</i> | | |
| УК-4/ УК-4.1 | 37. К ОСНОВНЫМ ЦЕЛЯМ КОММУНИКАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИИ ОТНОСЯТСЯ а. обеспечение эффективного обмена информацией (прием и передача) между субъектами и объектами управления б. совершенствование межличностных отношений в процессе обмена информацией | а, б, г |

| | | |
|-----------------|---|---------|
| | <p>в. учет деятельности, инновационных приемов, средств, технологий</p> <p>г. обмен эмоциями</p> | |
| УК-4/ УК-4.2 | <p>38. К СОЦИАЛЬНО-ПОЛИТИЧЕСКИМ ПУБЛИЧНЫМ ВЫСТУПЛЕНИЯМ ОТНОСЯТСЯ</p> <p>а. лекция</p> <p>б. выступление на заседании</p> <p>в. агитаторская, митинговая речь</p> <p>г. защитная речь</p> | б, в |
| УК-4/ УК-4.2 | <p>39. В ПУБЛИЧНОМ ВЫСТУПЛЕНИИ ДЛЯ УБЕЖДАЮЩЕГО ВОЗДЕЙСТВИЯ НЕОБХОДИМО СОБЛЮДАТЬ СЛЕДУЮЩИЕ ПРАВИЛА</p> <p>а. аргументы должны быть взяты из сферы деятельности слушателей</p> <p>б. информация должна быть приемлема по половозрастным особенностям</p> <p>в. информация не должна быть рассчитана на лиц определенного возраста, пола или образования</p> <p>г. информация должна быть по возможности наглядно представлена</p> | а, б, г |
| УК-4/ УК-4.3 | <p>40. КОММУНИКАЦИЯ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ НА ИНОСТРАННОМ ЯЗЫКЕ (ПРЕИМУЩЕСТВЕННО АНГЛИЙСКОМ) НЕОБХОДИМА</p> <p>а. для профессионального развития и обмена опытом</p> <p>б. для обеспечения медицинского туризма</p> <p>в. для демонстрации эмоционального состояния</p> <p>г. для эффективного общения с иностранными пациентами</p> | а, б, г |

На открытое задание рекомендованное время - 4 мин.

| Вопросы | | |
|-----------------------------------|---|----------|
| <i>Вставьте пропущенное слово</i> | | |
| УК-4/ УК-4.1 | 1. Коммуникационный процесс – это _____, которая включает в себя обратную связь и помехи | система |
| УК-4/ УК-4.1 | 2. Под коммуникативным барьером принято понимать помехи, препятствующие достижению _____ общения, которая заключается в том, чтобы донести до аудитории сведения в той или иной форме (в виде сообщений-фактов, сообщений-действий), побудить к конкретным поступкам, передать эмоции и т. д. | цели |
| УК-4/ УК-4.1 | 3. Эффективные коммуникации должны быть двусторонними: _____ связь необходима, чтобы определить, насколько сообщение было воспринято и понято | обратная |
| УК-4/ УК-4.1 | 4. Вид коммуникативной деятельности в процессе общения, который связан с восприятием и пониманием речи участников общения и реагированием на неё, называется _____ | слушание |

| | | |
|-----------------|--|-------------------|
| УК-4/ УК-4.1 | 5. К механизмам социальной перцепции относят _____ рефлексию | социальную |
| УК-4/ УК-4.1 | 6. «Одностороннее выпрашивание», попытка выяснить позицию собеседника при этом, не раскрывая своей собственной, называется _____ общение | полузакрытое |
| УК-4/ УК-4.1 | 7. Термин «вербально, вербальный» происходит от латинского «verbalis», что означает _____ | словесно |
| УК-4/ УК-4.1 | 8. Обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями представляет собой такой вид общения, как _____ общение | мотивационное |
| УК-4/ УК-4.1 | 9. Видами _____ средств общения являются просодика, экстралингвистика такесика, кинесика, проксемика | невербальных |
| УК-4/ УК-4.1 | 10. Диагональные коммуникации осуществляются работниками отделов и подразделений _____ уровней иерархии, используются в случаях, когда коммуникации работников организации другими способами затруднено | различных |
| УК-4/ УК-4.1 | 11. Горизонтальные коммуникации направлены на координацию и интеграцию _____ сотрудников различных отделов и подразделений на одних и тех же уровнях иерархии для достижения целей организации; способствуют повышению эффективности использования всех видов ресурсов организации | деятельности |
| УК-4/ УК-4.1 | 12. _____ - это постижение эмоционального состояния другого | эмпатия |
| УК-4/ УК-4.1 | 13. Обратная связь - это вербальный или невербальный сигнал от получателя информации к его источнику, служащий ответом на иницилирующее высказывание или поведение, выполняющий _____ или коррективную функцию | сигнальную |
| УК-4/ УК-4.1 | 14. К признакам деструктивного конфликта относятся увеличение затрат, потерь, которые несут участники конфликта и _____ конфликта | эскалация |
| УК-4/ УК-4.1 | 15. Эффектом проекции называют приписывание приятному собеседнику своих собственных _____, а неприятному – своих недостатков | достоинств |
| УК-4/ УК-4.2 | 16. Методика «_____ пациент» позволяет совершенствовать коммуникативные навыки | стандартизованный |
| УК-4/ УК-4.2 | 17. На формирование социально-психологического климата коллектива влияет: стиль руководства; поощрения и наказания со стороны руководителя; _____ труда | условия |

| | | |
|-----------------|--|----------------|
| УК-4/ УК-4.2 | 18. Социально-психологический _____ - это состояние членов организации, обусловленное особенностями её жизнедеятельности | климат |
| УК-4/ УК-4.2 | 19. Для медицинского _____ овладение информационно-коммуникативными навыками означает освоение навыками приветствия, выражения просьбы, умения слушать и задавать вопросы, использовать слова вежливости | персонала |
| УК-4/ УК-4.2 | 20. Регуляционно-коммуникативные навыки для медицинского персонала – это умение согласовывать слова и действия с потребностями пациента, оказывать поддержку и помощь, оценивать _____ общения, использовать личные профессиональные навыки в случае коллективного решения возникающих задач | результаты |
| УК-4/ УК-4.2 | 21. Аффективно-коммуникативные навыки медицинского персонала - это умение делиться личными _____ и переживаниями, когда это уместно, проявлять эмпатию и уметь сопереживать пациентам и их близким | чувствами |
| УК-4/ УК-4.2 | 22. Основные формы общения врача и пациента - руководство, _____, договорные отношения | сотрудничество |
| УК-4/ УК-4.2 | 23. Коммуникационная _____ (коммуникативная) кампания относится к коммуникативным технологическим _____, которые применяются различными организациями для решения важных социальных проблем | инструментам |
| УК-4/ УК-4.2 | 24. Повышение _____ медицинской грамотности населения – одна из важнейших задач коммуникаций в сфере здравоохранения | уровня |
| УК-4/ УК-4.2 | 25. Одной из успешных форм коммуникаций в сфере здравоохранения является проведение _____ массовых акций для населения, в рамках которых реализуются информационно-просветительские и профилактические мероприятия в офлайн и онлайн форматах | тематических |
| УК-4/ УК-4.2 | 26. Формирование сообщений и материалов, подбор определенных _____ коммуникации, институтов и мероприятий с целью доведения сообщений до целевых аудиторий относится к этапу разработки стратегий коммуникационной программы | каналов |
| УК-4/ УК-4.2 | 27. Телевизионная реклама фитнес центра носит массовый _____ характер и является традиционным инструментом продвижения | односторонний |
| УК-4/ УК-4.2 | 28. Проведение главным врачом детской поликлиники вебинара с руководителями детских дошкольных учреждений о профилактике детских инфекций направлено на вовлечение _____ в коммуникационный процесс и ориентированы на получение обратной связи | потребителей |
| УК-4/ УК-4.2 | 29. Организация на сайте медицинского холдинга | клиентской |

| | | |
|-----------------|--|---------------|
| УК-4.2 | непрерывного процесса консультирования пациентов по вопросам здорового образа жизни относится к коммуникациям по типу _____ поддержки | |
| УК-4/ УК-4.2 | 30. Разработчики цикла мероприятий по привлечению населения к физкультуре и спорту являются в коммуникационном процессе создателями сообщения, или _____ (источниками, коммуникаторами) | отправителями |
| УК-4/ УК-4.2 | 31. При разработке публичных мероприятий создатель сообщения (разработчик мероприятия) не всегда является отправителем или коммуникатором, передающим _____ | сообщение |
| УК-4/ УК-4.2 | 32. Прикосновения, пожатие руки, объятия – это тактильный вид _____ средств общения | невербальных |
| УК-4/ УК-4.2 | 33. Информационно-коммуникативные навыки - это умение _____ в контакт, дифференцировать вербальные и невербальные сигналы общения и ориентироваться в коммуникативной ситуации | вступать |
| УК-4/ УК-4.2 | 34. В коммуникационном процессе мероприятия по обучению детей гигиене полости рта зубная паста будет являться частью сообщения, _____ информации | передаваемой |
| УК-4/ УК-4.2 | 35. Изображения перечеркнутой сигареты на табачной пачке является сообщением (информацией) в коммуникационной процессе антитабачных _____ мероприятий | массовых |
| УК-4/ УК-4.2 | 36. В коммуникационном процессе цикла радиопередач по профилактике сердечно-сосудистых заболеваний радиозфир является _____ – линией связи, по которой передаются сообщения | каналом |
| УК-4/ УК-4.2 | 37. В коммуникационном процессе цикла публичных лекций по повышению приверженности населения к вакцинации слушатели лекций являются _____ (коммуникантами, приемниками, адресатами) сообщения | получателями |
| УК-4/ УК-4.2 | 38. В коммуникационном процессе публичных мероприятий получателем (коммуникантом, приемником, адресатом) является тот, кому _____ сообщение | передается |
| УК-4/ УК-4.2 | 39. Кит Дэвис, исследователь в области коммуникаций, в отношении _____ идеи публичных мероприятий считает, что «Неудачно составленное сообщение не улучшат ни глянцевая бумага, ни громкоговоритель» | генерирования |
| УК-4/ УК-4.2 | 40. Прежде чем передать идею публичных мероприятий, _____ должен закодировать ее в определенные символы: слова, интонацию и жесты | отправитель |

| | | |
|-----------------|--|------------------|
| | (язык тела) | |
| УК-4/ УК-4.2 | 41. Декодирование идеи публичных мероприятий - это процесс перевода _____ отправителя в мысли получателя | символов |
| УК-4/ УК-4.2 | 42. Разработчик идеи публичных мероприятий, не наладив _____ связи с получателем информации, резко ограничивает эффективность своей управленческой деятельности | обратной |
| УК-4/ УК-4.2 | 43. Поведенческое _____ в виде отказа сотрудников организации от участия в корпоративных мероприятиях является признаком наличия коммуникационных барьеров | противодействие |
| УК-4/ УК-4.2 | 44. Проведение массовых публичных мероприятий с привлечением лиц, вызывающих у определённой группы населения негативные эмоции, приводит к возникновению психологических барьеров и _____ эффективность коммуникации 45. | снижает |
| УК-4/ УК-4.2 | 46. Отсутствие единой системы кодирования и декодирования информации создает коммуникативные _____ между участниками общения | барьеры |
| УК-4/ УК-4.2 | 47. Равноправное общение всех собеседников, обмен мнениями, информацией, планами и идеями называется _____ общение | диалогическое |
| УК-4/ УК-4.2 | 48. Формами делового общения являются: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные _____ | выступления |
| УК-4/ УК-4.2 | 49. Деловые партнеры с _____ модальностью мыслят преимущественно зрительными образами | визуальной |
| УК-4/ УК-4.2 | 50. К особым техникам _____ защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относится дистанцирование партнера – адресата от партнера-манипулятора | пассивной |
| УК-4/ УК-4.2 | 51. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся неконгруэнтность коммуникативных сообщений _____ | манипулятора |
| УК-4/ УК-4.2 | 52. Побудительная _____ в деловой коммуникации реализуется в виде просьбы, приказа, призыва | информация |
| УК-4/ УК-4.2 | 53. В публичном выступлении, построенном по традиционному типу, должны быть следующие части: вступительная (10-15% от времени выступления), _____ (70% от времени выступления), заключительная (15-20% от времени выступления) | основная |
| УК-4/ УК-4.2 | 54. При подготовке выступления необходимо учесть следующие требования: учесть _____ уровень слушателей; пробудить и поддерживать у себя интерес к | интеллектуальный |

| | | |
|-----------------|--|-----------------|
| | теме; учесть общее количество слушателей | |
| УК-4/ УК-4.2 | 55. Организация публичных мероприятий - деятельность как коммерческих, так и некоммерческих организаций, один из элементов продвижения и инструментов _____ маркетинга | стратегического |
| УК-4/ УК-4.2 | 56. Деловая переписка, так же как и устная речь, относится к _____ формам деловой коммуникации | вербальным |
| УК-4/ УК-4.2 | 57. Деловое _____, так же как и любой другой документ, созданный в организации, является элементом ее имиджа | письмо |
| УК-4/ УК-4.2 | 58. Для того чтобы деловое письмо было максимально тактичным, необходимо начать с тщательной подготовки, с изучения и анализа _____ черт и особенностей получателя, таких как профессиональная принадлежность, возрастная группа, примерный образовательный уровень, принадлежность к социальным, политическим или религиозным группам | личностных |
| УК-4/ УК-4.2 | 59. Примером канала обратной связи для массового публичного мероприятия может быть _____ в пригласительное письмо анкета | вложенная |
| УК-4/ УК-4.2 | 60. Сбор данных обратной связи по итогам выставки «Здравоохранение сегодня» должен занять от одного до _____ дней | двух |
| УК-4/ УК-4.2 | 61. При проведении публичного мероприятия в итоговую анкету необходимо включать вопросы о том, как, где и когда _____ о нем узнали, что поможет принять взвешенное решение при выборе каналов продвижения следующих проектов и при планировании рекламных кампаний | участники |
| УК-4/ УК-4.2 | 62. При проведении публичного мероприятия в итоговую анкету необходимо включать вопросы о _____ участника вновь посетить подобное мероприятие что позволяют узнать, удалось ли вам привить или поощрить лояльность и посещаемость в будущем | желании |
| УК-4/ УК-4.3 | 63. Английский язык находится на _____ месте по образованию новых терминов в медицинской сфере, так как более 60% медицинской информации публикуется на английском языке | первом |
| УК-4/ УК-4.3 | 64. Business communication означает _____ общение | деловое |
| УК-4/ УК-4.3 | 65. Термин «_____» происходит от латинского conflictus «столкновение, удар; борьба», от глагола confligere «сталкиваться, бороться»; далее из соп- «с, вместе» + fligere «сталкивать, ударять», в русском языке заимствовано через немецкое Konflikt | конфликт |
| УК-4/ УК-4.3 | 66. Перси Танненбаум является автором теории конгруэнтности (от англ. congruence theory, теория _____) | совпадений |

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

**Вопросы для проверки теоретических знаний по дисциплине
«Коммуникационный менеджмент в медицинской деятельности»**

| Компетенции/ индикаторы достижения компетенции | Вопросы к зачету по дисциплине « Коммуникационный менеджмент в медицинской деятельности» |
|---|---|
| УК-4 | 1. Коммуникации: сущность, функции, виды, уровни. Специфика коммуникаций. |
| УК-4 | 2. Внешние и внутренние коммуникации. |
| УК-4 | 3. Письменные и устные коммуникации. |
| УК-4 | 4. Непосредственные и опосредованные коммуникации. |
| УК-4 | 5. Формальные и неформальные коммуникации. |
| УК-4 | 6. Нисходящие и восходящие коммуникации. |
| УК-4 | 7. Вертикальные и горизонтальные коммуникации и их типологические особенности. |
| УК-4 | 8. Коммуникации как связующий процесс в управлении. |
| УК-4 | 9. Коммуникационный менеджмент: сущность, структура, функции. Составляющие и направления коммуникативного менеджмента. |
| УК-4 | 10. Коммуникационный менеджмент и коммуникационная политика организации |
| УК-4 | 11. Понятие коммуникационного процесса. Классификация, виды. |
| УК-4 | 12. Структура и особенности построения коммуникационного процесса. |
| УК-4 | 13. Элементы и этапы коммуникационного процесса. |
| УК-4 | 14. Коммуникативные каналы. Коммуникативные средства. |
| УК-4 | 15. Коммуникативные барьеры, типы, пути преодоления |
| УК-4 | 16. Особенности и функции коммуникаций в сфере здравоохранения. Организация как коммуникативный субъект. |
| УК-4 | 17. Структура внешней и внутренней коммуникационных сфер медицинской организации. Коммуникационные проблемы и коммуникационные потребности медицинских организаций. |
| УК-4 | 18. Коммуникационные сети. Основные направления коммуникаций в медицинских организациях. |
| УК-4 | 19. Структура и функции конфликтов. |
| УК-4 | 20. Профилактика конфликтов. Коммуникационный этикет |
| УК-4 | 21. Управление конфликтными ситуациями |
| УК-4 | 22. Понятие об эффективной коммуникации. |
| УК-4 | 23. Медицинское интервью и базовые коммуникационные навыки. |
| УК-4 | 24. Вербальные и невербальные средства коммуникации. |
| УК-4 | 25. Методы улучшения межличностных взаимодействий. |
| УК-4 | 26. Определение типа взаимодействия с пациентом, установление обратной связи. |
| УК-4 | 27. Коммуникативные навыки специального характера. |

| | |
|------|--|
| | |
| УК-4 | 28. Правовые и этические аспекты современных технологий коммуникации |
| УК-4 | 29. Коммуникации в деловом общении |
| УК-4 | 30. Коммуникации при публичном выступлении |

Задания для проверки сформированных знаний, умений и навыков

На открытое задание рекомендованное время – 15 мин.

| Компетенции/ индикаторы достижения компетенции | Задачи |
|---|--|
| УК-4/ УК-4.1 | <p style="text-align: center;">ЗАДАЧА 1</p> <p>Карточка пациента находится в филиале медицинской организации. Пациенту необходимо ее взять, чтобы пойти на прием к врачу, принимающему в другом филиале этой медицинской организации. В регистратуре ему в грубой форме отказали, заявив, что это не его дело и никто никакие карточки пациентам давать не должен.</p> <p>ВОПРОСЫ: Укажите, каким образом должен поступить медицинский регистратор</p> |
| Ответ к задаче № 1 | Внимательно выслушав просьбу пациента, регистратор обязан выдать карту и зарегистрировать данный факт в журнале |
| УК-4/ УК-4.1 | <p style="text-align: center;">ЗАДАЧА 2</p> <p>Мужчина А. 50 лет, проходит очередную диспансеризацию. В кабинете онколога мужчине врач задал вопросы-«Сколько Вам лет?», «Есть ли у Вас опухоли?». Услышав ответы «Сорок пять», «Вроде бы, нет», не осматривая пациента, врач записал в карте: «здоров». После прохождения диспансеризации мужчина написал претензию на сайт медицинской организации.</p> <p>ВОПРОСЫ: Укажите, какой коммуникационный барьер возник между пациентом и врачом</p> |
| Ответ к задаче № 2 | Врач, не осматривая пациента, основываясь лишь на его словах, записал в амбулаторной карте: «здоров». Возник барьер Гала-эффекта это обобщение |

| | |
|---------------------------|--|
| | характеристики адресата на основе одного, наиболее значимого для субъекта критерия. |
| УК-4/ УК-4.1 | <p style="text-align: center;">ЗАДАЧА 3</p> <p>В рассказе «Тьма Египетская» М. Булгаков описал следующую ситуацию. К известному доктору обратился мужчина с сильным кашлем. Доктор назначил пациенту горчичники. Но горчичники совсем не помогли пациенту. Причиной их неэффективности было то, что мужчина горчичники наклеил поверх тулупа. Естественно, лекарство не помогло.</p> <p>ВОПРОСЫ: Определите, какой коммуникационный барьер возник в данном случае. Укажите, какой прием можно использовать для преодоления данного коммуникационного барьера</p> |
| Ответ к задаче № 3 | <p>Ментальный коммуникационный барьер. Необходимо объяснение врача, применяемое в сочетании с приёмом «обратная связь». Объяснив пациенту тактику лечения, нужно попросить его самого рассказать то, как он сам понял</p> |
| УК-4/ УК-4.1 | <p style="text-align: center;">ЗАДАЧА 4</p> <p>Ирина Сергеевна Колесникова работает под руководством одного и того же начальника уже 11 лет. Однажды ее давняя подруга за чаем спросила, насколько ей хорошо работать со своим начальником? Прозвучал приблизительно такой ответ: «Вообще-то ничего. Он мне не досаждаёт. Я делаю свою работу». Тогда подруга поинтересовалась: «Но ты же работаешь на одном месте 11 лет. Как ты работаешь? Тебя когда-нибудь повысят? Пожалуйста, не обижайся, но мне совершенно не понятно, какое отношение имеет то, что ты делаешь, к работе фирмы».</p> <p>Ирина Сергеевна задумалась: «Я действительно не знаю, хорошо ли я работаю... Мой начальник никогда со мной об этом не говорит. Правда, я всегда считала, что отсутствие новостей – уже хорошая новость. Что касается содержания и важности моей работы, то при приеме на фирму мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся».</p> <p>ВОПРОСЫ: Укажите, какой вид коммуникации между руководителем и подчиненным отсутствует в данном случае</p> |
| Ответ к задаче № 4 | Отсутствует обратная связь |
| УК-4/ УК-4.1 | <p style="text-align: center;">ЗАДАЧА 5</p> <p>В одной из своих работ Зигмунд Фрейд описал, как одна пациентка, говоря о том, что счастлива в браке, бессознательно снимала с безымянного пальца и надевала обратно обручальное кольцо. Фрейд решил, что слова и жесты пациентки несут разную информацию. Он правильно интерпретировал значение произвольного жеста женщины и не удивился, когда в ходе дальнейших бесед стали выявляться семейные проблемы этой пациентки.</p> <p>ВОПРОСЫ: Укажите, какое понятие используется для описания совпадения слов и жестов. Определите, соответствие невербальных посланий словесным высказываниям у данной пациентки</p> |
| Ответ к задаче № 5 | <p>Конгруэнтность У пациентки жесты и слова неконгруэнтны</p> |

| | |
|---------------------------|---|
| УК-4/ УК-4.1 | <p style="text-align: center;">ЗАДАЧА 6</p> <p>Руководитель поликлинической службы частной клиники на рабочем совещании выносит на общее обсуждение ряд предложений, касающихся обслуживания пациентов в выходные и праздничные дни. Один из заведующих отделением, говорит, что он полностью поддерживает предложения руководителя. При этом он крепко скрестил руки на груди и опустил подбородок.</p> <p>ВОПРОСЫ: Определите степень искренности расположения заведующего отделением. Обоснуйте ответ</p> |
| Ответ к задаче № 6 | <p>Демонстрируемое расположение неискренне. Жесты заведующего отделением явно противоречат словам: крепко скрещенные руки на груди - это защитная поза, опущенный подбородок – это критическая или враждебная поза</p> |
| УК-4/ УК-4.1 | <p style="text-align: center;">ЗАДАЧА 7</p> <p>На приеме у терапевта находится мужчина 40 лет. Проведя необходимый осмотр и собрав анамнез, терапевт сформулировал предварительный диагноз и начал подробно рассказывать пациенту о дальнейшей тактике обследования и лечения. В процессе беседы терапевт заметил, что пациент сидит, опираясь щекой на руку, взгляд отсутствующий, не сфокусированный, свободной рукой потирает виски. Терапевт, правильно расценив состояние пациента, задал ему вопрос. Пациент на вопрос не отвечает.</p> <p>ВОПРОСЫ: Определите, о чем свидетельствует поза пациента. Укажите, для чего терапевт задал вопрос пациенту. Укажите, какими могут быть последующие действия терапевта</p> |
| Ответ к задаче № 7 | <p>Поза пациента свидетельствует о том, что мужчина задумался, не вникает в речь терапевта. Терапевт задал вопрос пациенту, чтобы вывести его из состояния задумчивости. Если пациент на вопрос не отвечает, врач может громко сказать какую-либо фразу или дотронуться до пациента.</p> |
| УК-4/ УК-4.1 | <p style="text-align: center;">ЗАДАЧА 8</p> <p>В поликлинике назначили нового заведующего отделением. Он сразу предложил несколько инноваций. В частности, предложил во врачебных кабинетах сделать перестановку и изменить взаимное расположение за столом между врачом и пациентом. Если раньше использовалось при приеме использовалось угловое расположение врача и пациента за столом, теперь пациент и врач стали сидеть напротив друг друга. Кроме того, расстояние между врачом и пациентом стало составлять более 1,5 метров. Заведующий отделением ожидал повышение числа положительных отзывов о работе отделения. Однако ситуация стала прямо противоположной – число жалоб на работу отделения со стороны пациентов увеличилось.</p> <p>ВОПРОСЫ: Определите, может ли взаимное расположение врача и пациента повлиять на эффективность коммуникации.</p> |

| | |
|----------------------------|--|
| | Укажите, какое расположение за столом и какая дистанция считаются предпочтительными на врачебном приеме. Укажите, что означает расположение врача и пациента напротив друг друга |
| Ответ к задаче № 8 | Да, взаимное расположение врача и пациента влияет на эффективность коммуникации. Между врачом и пациентом предпочтительно угловое расположение (подразумевает дружескую непринуждённую беседу), расстояние вытянутой руки (от 0,5 до 1,5 метра). Расположение врача и пациента напротив друг друга – это позиция конкурирующих собеседников, оборонительная позиция |
| УК-4/ УК-4.1 | ЗАДАЧА 9 Руководитель медицинской организации просит сотрудников клиники по вопросам, требующим решения, направлять ему письменные рапорты. В ответ на поданные рапорты руководитель клиники всегда отвечает письменно – на бумажном носителе или по электронной почте, даже, если после рапорта происходит личная встреча с сотрудником. в нейрохирургическое отделение. ВОПРОСЫ: Определите, что обеспечивают письменные ответы руководителя в соответствии с теорией коммуникаций |
| Ответ к задаче № 9 | Обеспечивается обратная связь при коммуникации |
| УК-4/ УК-4.1 | ЗАДАЧА 10 В частной клинике «Скорая помощь» начальник технической службы считал, что вызов аварийной бригады не только очень дорого обходится клинике, но и отражается на доходах самих водителей, доставляет неудобства клиентам, может создать угрозу здоровью и жизни людей. Поэтому он ввел программу профилактического предупреждения поломок автомобилей. В основе программы был пункт обязательного заполнения каждым водителем специального отчета, если он считает, что возможна неполадка. На каждый рапорт о технической неполадке он письменно сообщал, какая неисправность обнаружена и что конкретно было сделано бригадой технического обслуживания и ремонта для ее устранения, и благодарил за рапорт и ценную информацию. ВОПРОСЫ: Укажите, какое направление коммуникации в иерархии организации использовалось в данном случае |
| Ответ к задаче № 10 | Восходящее направление - движение информации от более низкого уровня управления к более высшему уровню в иерархии организации |
| УК-4/ УК-4.1 | ЗАДАЧА 11 Первое впечатление о новом коллеге в силу сложившихся обстоятельств оказалось отрицательным. При дальнейшем взаимодействии в сознание воспринимающего попадает лишь та информация о воспринимаемом, которая по преимуществу отрицательна. ВОПРОСЫ: Укажите, как называется этот эффект |
| Ответ к задаче № 11 | Эффект первичности |

| | |
|----------------------------|---|
| УК-4/ УК-4.1 | <p style="text-align: center;">ЗАДАЧА 12</p> <p>В сложившийся коллектив пришла новая сотрудница, личность которой характеризуется рядом особенностей: завышенная самооценка, стремление доминировать во что бы то ни стало, упрямство, излишняя прямолинейность.</p> <p>ВОПРОСЫ: Укажите показатели социальной адаптации нового сотрудника</p> |
| Ответ к задаче № 12 | Показатели социальной адаптации: отсутствие конфликтов и чувство удовлетворенности работой |
| УК-4/ УК-4.1 | <p style="text-align: center;">ЗАДАЧА 13</p> <p>В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.</p> <p>ВОПРОСЫ: Укажите, в чем причина конфликта</p> |
| Ответ к задаче № 13 | Причина конфликта в неприязни друг к другу на основе несовпадения ценностей, установок, норм и принципов |
| УК-4/ УК-4.1 | <p style="text-align: center;">ЗАДАЧА 14</p> <p>В медицинской организации особое внимание уделяется отношениям высших руководителей со своими заместителями. Это связано с тем, что от их совместной деятельности, эффективности взаимодействия зависит успех дела. Для обсуждения представлены заповеди, которыми следует руководствоваться в рамках деловых отношений руководителя и его заместителя.</p> <p>В частности, заповеди руководителя включают следующие пункты:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Обязательное полное информирование заместителя о состоянии дел. 2. Лояльность по отношению к заместителю. Руководитель должен не просто поддерживать своего заместителя, но и отстаивать его интересы. 3. Оказание заместителю всякого содействия: он должен иметь доступ к информации, ценному опыту. <p>ВОПРОСЫ: Определите, все ли заповеди содействуют эффективным коммуникациям. Укажите, какой пункт заповедей руководителя можно исключить</p> |
| Ответ к задаче № 14 | Не все заповеди содействуют эффективным коммуникациям. Исключить необходимо пункт 2 |
| УК-4/ УК-4.1 | <p style="text-align: center;">ЗАДАЧА 15</p> <p>В медицинской организации особое внимание уделяется отношениям высших руководителей со своими заместителями. Это связано с тем, что от их совместной деятельности, эффективности взаимодействия зависит успех дела. Для обсуждения представлены заповеди, которыми следует руководствоваться в рамках деловых отношений руководителя и его заместителя.</p> <p>В частности, заповеди заместителя руководителя включают следующие пункты:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Действовать в духе отсутствующего руководителя. Не следует видеть в заместительстве шанс для проведения собственной политики. 2. Лояльность по отношению к отсутствующему руководителю. Ни по отношению к руководителю своего шефа, ни по отношению к подчиненным заместителю не следует проводить собственную тактику. |

| | |
|----------------------------|--|
| | <p>3. Секретность. Необходимо хранить молчание обо всех происшествиях в подразделении. Конечно, заместитель не обязан скрывать ставшие ему известными факты, связанные с уголовными преступлениями.</p> <p>4. Честность и благородство. Заместитель не должен использовать полученную им во время замещения информацию ради собственной карьеры.</p> <p>5. Ориентация на окончание сроков замещения. Заместитель должен зафиксировать в рабочем дневнике все существенные дела и полностью информировать о них руководителя по его возвращении, чтобы тот мог без промедления приступить к работе.</p> <p>ВОПРОСЫ: Укажите, какой пункт заповедей заместителя руководителя не содействует эффективным коммуникациям</p> |
| Ответ к задаче № 15 | Заповедь № 3 Секретность. Руководитель организации должен знать обо всем, что происходит в структурном подразделении |
| УК-4/ УК-4.1 | <p style="text-align: center;">ЗАДАЧА 16</p> <p>Руководитель клиники на служебном совещании внес ряд предложений по контролю за организацией документооборота между отделениями. В предложениях был ряд нестыковок, что привело бы к увеличению продолжительности обмена документами. Заведующий одного из отделений указал на недоработки и предложил отклонить данное предложение и направить на доработку.</p> <p>В ответ на критику руководитель клиники начал придирается к заведующему отделением по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.</p> <p>ВОПРОСЫ: Определите тип конфликтной ситуации</p> |
| Ответ к задаче № 16 | Ситуативно-управленческая конфликтная ситуация |
| УК-4/ УК-4.1 | <p style="text-align: center;">ЗАДАЧА 17</p> <p>Вы утверждены в должности заведующего отделением, в котором сложилась критическая ситуация. Замена руководителя произведена с целью разрешения конфликта. Коллектив с Вами не знаком. Вы готовитесь к первой встрече с подчиненными.</p> <p>ВОПРОСЫ: Укажите, Что Вы будете рассказывать о себе. Определите, какие психологические закономерности можно использовать в данном случае</p> |
| Ответ к задаче № 17 | Необходимо представить свои деловые качества и уровень компетентности. При этом необходимо использовать психологические закономерности формирования первого впечатления о человеке и условия объективной каузальной атрибуции |
| УК-4/ УК-4.1 | <p style="text-align: center;">ЗАДАЧА 18</p> <p>Вы назначены заведующим в отделении, в котором работали ранее. Ваши коллеги, а теперь подчиненные предлагают Вам собраться вечером всем коллективом и отметить вступление в должность.</p> <p>ВОПРОСЫ: Укажите, Как Вы отреагируете на это предложение</p> |

| | |
|----------------------------|---|
| Ответ к задаче № 18 | Лучше отказаться, предложив отметить вступление в должность позже, например, через месяц, когда произойдет действительное вхождение в новый статус |
| УК-4/ УК-4.1 | <p style="text-align: center;">ЗАДАЧА 19</p> <p>Больной С, 74 лет, находится на учете кардиолога с диагнозом ИБС, кардиосклероз. Для снижения нагрузки на сердце врач назначил лекарство, которое следует принимать по сложной схеме.</p> <p>ВОПРОСЫ: Укажите, какие возрастные особенности должна учесть медсестра при объяснении схемы приема лекарства. Определите необходимость предоставления пациенту письменных инструкций</p> |
| Ответ к задаче № 19 | Необходимо учесть особенности памяти и мотивации в этом возрасте. При объяснении медсестра должна сделать акцент на значимость данного лекарства для здоровья, четко и ясно представить схему приема, продублировать объяснение письменным вариантом |
| УК-4/ УК-4.1 | <p style="text-align: center;">ЗАДАЧА 20</p> <p>К участковому терапевту на прием в сопровождении родственника пришел незрячий пациент. При сборе анамнеза врач для уточнения информации обращался к сопровождающему пациента родственнику. Несколько раз доктор перебивал пациента, вновь обращаясь к сопровождающему. При описании дальнейшей тактики обследования и лечения, врач уточнял у сопровождающего: «А это он сможет сделать?», называя пациента в третьем лице. Диагноз был поставлен правильный, план обследования и дальнейшего лечения соответствовали клиническим рекомендациям. Несмотря на это, пациент написал претензию, мотивировав свое обращение не уважительным отношением со стороны врача.</p> <p>ВОПРОСЫ: Определите, что стало основным фактором, препятствующим установлению эффективного взаимодействия с пациентом</p> |
| Ответ к задаче № 20 | Основным фактором стало обращение врача к сопровождающему, а не непосредственно к пациенту |
| УК-4/ УК-4.1 | <p style="text-align: center;">ЗАДАЧА 21</p> <p>К участковому терапевту на прием в сопровождении родственника пришел незрячий пациент. Перед обследованием врач встал и подошел к раковине, чтобы вымыть руки. Когда врач вновь подошел к пациенту, тот вскрикнул от испуга. Диагноз был поставлен правильный, план обследования и дальнейшего лечения соответствовали клиническим рекомендациям. Несмотря на это, пациент остался недоволен действиями врача.</p> <p>ВОПРОСЫ: Перечислите действия врача, которые могут вызвать страх у незрячего пациента. Укажите, каким образом можно было избежать появления страха у незрячего пациента в данном случае</p> |
| Ответ к задаче № 21 | Страх у незрячего пациента могут вызвать тихое передвижение врача по кабинету, внезапные прикосновения к пациенту. |

| | |
|----------------------------|---|
| | Врач должен был заранее сообщить пациенту о своих действиях и манипуляциях |
| УК-4/ УК-4.1 | <p style="text-align: center;">ЗАДАЧА 22</p> <p>К участковому терапевту на прием пришел незрячий пациент. Осмотр пациента и назначение дальнейшего обследования и лечения прошли в штатном режиме. Уходя из кабинета, пациент задел папку с бумагами. Папка лежала на стуле, который стоял по ходу движения пациента. Медицинская сестра высказала пациенту, что с помощью своей трости он мог бы обойти препятствие.</p> <p>ВОПРОСЫ: Укажите, права ли медицинская сестра. Определите, какие меры необходимо предпринять при посещении кабинета незрячим пациентом</p> |
| Ответ к задаче № 22 | <p>Медицинская сестра не права. Чтобы незрячий пациент мог свободно передвигаться по кабинету необходимо удалить все предметы, которые могут стоять на его пути и привести слепого человека к падению (стулья, провода, кабели и т. д.)</p> |
| УК-4/ УК-4.1 | <p style="text-align: center;">ЗАДАЧА 23</p> <p>Вы, руководитель, высказываете справедливые замечания в адрес своей подчиненной, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить ее до конца. При очередной беседе после ваших замечаний, сотрудница расплакалась.</p> <p>ВОПРОСЫ: Укажите особенности манипулятивной установки сотрудницы</p> |
| Ответ к задаче № 23 | Человек-манипулятор стремится использовать людей в своих целях, он неискренен, стремится контролировать других |
| УК-4/ УК-4.2 | <p style="text-align: center;">ЗАДАЧА 24</p> <p>Заведующий отделением на ежедневной планерке выступает с сообщением о необходимости сотрудникам отделения пройти медицинский осмотр. Указывает даты и место медицинского осмотра, его содержание. Предлагает старшей медицинской сестре составить график прохождения медицинских осмотров коллегами</p> <p>ВОПРОСЫ Определите, к какому типу выступлений в зависимости от главной цели относится сообщение заведующего отделением. Укажите главную цель такой речи. Перечислите, какие еще виды публичной речи можно отнести к данному типу выступлений</p> |
| Ответ к задаче № 24 | <p>Информационная речь. Главная цель: передача информации. К информационной речи относятся лекция, сообщение, доклад, объявление</p> |
| УК-4/ УК-4.2 | <p style="text-align: center;">ЗАДАЧА 25</p> <p>Главный врач на ежедневной планерке выступает с сообщением о необходимости реализации регионального проекта. По ходу совещания определяется план мероприятий, распределяются поручения, назначаются ответственные за выполнение мероприятий, планируется график выполнения мероприятий, контрольные сроки.</p> |

| | |
|----------------------------|---|
| | <p>ВОПРОСЫ</p> <p>Определите, к какому типу выступлений в зависимости от главной цели относится сообщение главного врача.</p> <p>Укажите главную цель такой речи</p> |
| Ответ к задаче № 25 | <p>Организационная речь.</p> <p>Главная цель: организация какой-либо деятельности</p> |
| УК-4/ УК-4.2 | <p style="text-align: center;">ЗАДАЧА 26</p> <p>Политический деятель выступает с предвыборной программой. Он сообщает, что планирует построить на территории избирательного округа фитнес-центр и новую поликлинику.</p> <p>ВОПРОСЫ:</p> <p>Определите, к какому типу выступлений в зависимости от главной цели относится выступление политического деятеля</p> <p>Укажите главную цель такой речи</p> |
| Ответ к задаче № 26 | <p>Убеждающая речь.</p> <p>Главная цель: оказать воздействие на позицию адресата, в данном случае - убедить избирателей голосовать за конкретного кандидата</p> |
| УК-4/ УК-4.2 | <p style="text-align: center;">ЗАДАЧА 27</p> <p>К главному врачу поликлиники пришел представитель мебельной фабрики. Он демонстрирует продукцию фабрики, раскрывает особенности ее изготовления, приводит технические характеристики, отмечает положительные стороны, и предлагает изготовить для кабинетов поликлиники специальную мебель.</p> <p>ВОПРОСЫ:</p> <p>Определите, к какому типу выступлений в зависимости от главной цели относится информация о продукции мебельной фабрики.</p> <p>Укажите главную цель такой речи</p> |
| Ответ к задаче № 27 | <p>Убеждающая речь.</p> <p>Главная цель: оказать воздействие на позицию адресата, в данном случае - убедить главного врача приобрести продукцию конкретной фабрики</p> |
| УК-4/ УК-4.2 | <p style="text-align: center;">ЗАДАЧА 28</p> <p>На торжественном собрании сотрудников больницы главный врач произносит речь, в которой перечисляет все последние положительные изменения в больнице, ее достижения, отмечает работу наиболее отличившихся сотрудников.</p> <p>ВОПРОСЫ:</p> <p>Определите, к какому типу выступлений в зависимости от главной цели относится речь главного врача на торжественном мероприятии.</p> <p>Укажите главную цель такой речи</p> |
| Ответ к задаче № 28 | <p>Эмоционально-оценочная речь.</p> <p>Главная цель: выразить определенные эмоции, оценки или чувства</p> |
| УК-4/ УК-4.2 | <p style="text-align: center;">ЗАДАЧА 29</p> <p>Один из политиков во время выступления о молодежи высказался о необходимости привлечении уличных художников к благоустройству городских территорий: «Есть, кстати, интересный пример. То, что называется артрит. То, что рисуют граффити. Когда это было стихийно, мы видели бетонные заводы вдоль железных дорог, но во многих городах решили, а почему бы не использовать, и унылые серые кварталы расцвели». В данном высказывании слово артрит употреблено в несвойственном ему</p> |

| | |
|----------------------------|---|
| | <p>значении, а точнее, как можно догадаться из контекста, имеет место смешение слов, близких по звучанию: «артрит» (болезнь суставов) и «стрит-арт» (уличное изобразительно искусство).</p> <p>Данная ошибка искажает смысл высказывания, а также свидетельствует о недостаточной осведомленности политика в области обсуждаемого вопроса и, возможно, недостаточной компетентности в вопросах молодежной политики.</p> <p>ВОПРОСЫ</p> <p>Укажите, к какому виду деструктивного общения можно отнести данное выступление политика.</p> <p>Определите, к какому типу причин можно отнести смешение слов</p> |
| Ответ к задаче № 29 | <p>Коммуникативная неудача.</p> <p>Орфоэпические и лексические ошибки</p> |
| УК-4/ УК-4.2 | <p style="text-align: center;">ЗАДАЧА 30</p> <p>Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.</p> <p>ВОПРОСЫ:</p> <p>Определите наличие расхождения или согласованности слов и жестов.</p> <p>Укажите, на какой вид коммуникации необходимо в данном случае</p> |
| Ответ к задаче № 30 | <p>В примере имеет место расхождение вербальной и невербальной информации.</p> <p>В данном случае необходимо полагаться на невербальную информацию. Жесты политического деятеля свидетельствуют об отсутствии того, что заявляется</p> |
| УК-4/ УК-4.2 | <p style="text-align: center;">ЗАДАЧА 31</p> <p>Вы по итогам конференции готовите выступление перед коллегами. Доклад должен быть прочитан на оперативном совещании. Ваш доклад должен быть рассчитан на 30 минут. Вы подготовили текст и слайды ровно на 30 минут. Однако выступление затянулось на 40 минут, причем Вас прервали, так как время оперативного совещания завершилось.</p> <p>ВОПРОСЫ:</p> <p>Укажите, какой раздел доклада с позиций коммуникационного менеджмента был пропущен</p> |
| Ответ к задаче № 31 | <p>В конце доклада 3-5 минут оставляют для вопросов и обсуждения доклада</p> |
| УК-4/ УК-4.3 | <p style="text-align: center;">ЗАДАЧА 32</p> <p>Вас пригласили выступить перед коллегами в Китайской клинике. Ваш доклад должен быть рассчитан на 30 минут. В конце доклада Вы оставили 5 минут для вопросов. Однако, коллеги Вам не задали вопросы, и Вы остались в недоумении – неужели доклад не заинтересовал ваших коллег.</p> <p>ВОПРОСЫ:</p> <p>Определите, что не учел докладчик</p> |
| Ответ к задаче № 32 | <p>В Китае и некоторых других странах Азии публично задавать вопросы не принято. Докладчик может сообщить залу, где он будет находиться после доклада и если кто-то хочет уточнить что-нибудь, докладчик будет рад это</p> |

| | |
|----------------------------|---|
| | сделать |
| УК-4/ УК-4.3 | <p style="text-align: center;">ЗАДАЧА 33</p> <p>В медицинском холдинге планируется совместный проект с холдингом одной из арабских стран. На переговоры приезжает делегация из пяти человек.</p> <p>Выяснив, как ведутся деловые переговоры в арабских странах, референт сообщил руководителю медицинского холдинга, что деловая встреча начинается с простого рукопожатия. Но затем последуют расспросы о делах и здоровье. Будет хорошо, если принимающая сторона также поинтересуется делами партнеров.</p> <p>Приняв к сведению эту информацию, в начале переговоров руководитель расспросил о делах гостей, а затем начал у руководителя арабской делегации спрашивать об интересах его супруги и состоянии ее здоровья. Возникла неловкая пауза. Партнеры отказались от совместного проекта.</p> <p>ВОПРОСЫ:</p> <p>Определите, какую особенность в деловых переговорах с арабскими партнёрами упустил руководитель медицинского холдинга</p> |
| Ответ к задаче № 33 | В деловых переговорах с арабскими партнёрами не принято спрашивать о здоровье супруги и вообще интересоваться ею |
| УК-4/ УК-4.3 | <p style="text-align: center;">ЗАДАЧА 34</p> <p>Медицинский холдинг выходит на международный уровень и планирует открыть свои филиалы в нескольких зарубежных странах.</p> <p>Во время переговоров в одной из стран руководителю делегации настойчиво предложили с местными медицинскими компаниями войти в public private partnership (PPP).</p> <p>Переводчик перевел эту фразу как «частно-общественное партнерство».</p> <p>Однако руководитель делегации не смог определить аналог подобного партнерства в России. Филиалы холдинга в данной стране не открылись.</p> <p>ВОПРОСЫ:</p> <p>Укажите, к какому виду деструктивного общения можно отнести данный вид переговоров</p> |
| Ответ к задаче № 34 | Не эффективная коммуникация |
| УК-4/ УК-4.3 | <p style="text-align: center;">ЗАДАЧА 35</p> <p>Медицинский холдинг выходит на международный уровень и планирует открыть свои филиалы в нескольких зарубежных странах. В договорах о заработной плате сотрудников указано «Wages and salaries», что подразумевает «Фонд заработной платы» или «Заработная плата рабочих и служащих».</p> <p>В одной из англоязычных стран во время переговоров просят уточнить, как конкретно будет складываться заработная плата. Переводчик говорит, что представители делегации просят указать конкретно, какой надо использовать термин: salary или wages.</p> <p>Оказывается, что русскому термину заработная плата соответствуют два английских термина: salary (обозначающий оклад, жалованье, фиксированную заработную плату), wages (обозначающий сдельную или почасовую заработную плату).</p> <p>ВОПРОСЫ:</p> <p>Определите, кто виновен в возникшем недопонимании: переводчик или</p> |

| | |
|----------------------------|--|
| | составители договора |
| Ответ к задаче № 35 | Составители договора должны полностью предусмотреть возможные разночтения при переводе |
| | |

ШКАЛЫ И КРИТЕРИЙ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «КОММУНИКАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В МЕДИЦИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

Проведение зачёта по дисциплине «Коммуникационный менеджмент в медицинской деятельности» как основной формы проверки знаний, умений и навыков обучающихся предполагает соблюдение ряда условий, обеспечивающих педагогическую эффективность оценочной процедуры. Важнейшие среди них:

1. обеспечить самостоятельность ответа обучающегося по билетам одинаковой сложности требуемой программой уровня;
2. определить глубину знаний программы по предмету;
3. определить уровень владения научным языком и терминологией;
4. определить умение логически, корректно и аргументированно излагать ответ на зачете;
5. определить умение выполнять предусмотренные программой задания.

Оценки «**зачтено**» заслуживает ответ, содержащий:

- глубокое и системное знание всего программного материала и структуры дисциплины, а также знание основного содержания лекционного курса;
- свободное владение понятийным аппаратом, научным языком и терминологией, а также умение пользоваться понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем программы;
- логическое и убедительное изложение ответа

Оценки «**незачтено**» заслуживает ответ, содержащий:

- незнание либо отрывочное представление учебно-программного материала, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержание лекционного курса; затруднения с использованием понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины.