

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

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Разработчик	Кафедра педагогики и психологии
Направление подготовки	38.03.01 Экономика
Направленность (профиль)	Экономика и управление в здравоохранении
Наименование ОПОП	38.03.01 Экономика Экономика и управление в здравоохранении
Квалификация	Бакалавр
ФГОС ВО	утвержден Министерством науки и высшего образования Российской Федерации от «12» августа 2020 г № 954

Цель и задачи ОМ

Цель ОМ – установить уровень сформированности компетенций у обучающихся по программе высшего образования - программе бакалавриата по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, изучивших дисциплину «Деловые коммуникации».

Основной задачей ОМ дисциплины «Деловые коммуникации» является оценка достижения обучающимися результатов обучения по дисциплине.

Паспорт оценочных материалов по дисциплине

«Деловые коммуникации»

№	Наименование пункта	Значение
1.	Направление подготовки	38.03.01 Экономика
2.	Направленность	Экономика и управление в здравоохранении
3.	Кафедра	Педагогики и психологии
4.	Автор-разработчик	Липатова Елена Ефратовна Кудашкина Оксана Викторовна
5.	Наименование адаптационной дисциплины	Деловые коммуникации
6.	Общая трудоемкость по учебному плану	144 ч/4 з.е.
7.	Наименование папки	Оценочные материалы по дисциплине «Деловые коммуникации»
8.	Количество заданий всего по дисциплине	117
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 (в минутах)	60 минут
15.	Вопросы к аттестации	27
16.	Задачи	30

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

Наименование компетенции	Индикатор достижения компетенции
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.2. Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.2. Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах)
	УК-4.3. Использует языковые средства для достижения профессиональных целей на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах)

Задания

На закрытый вопрос рекомендованное время – 2 мин.

На открытое задание рекомендованное время – 4 мин.

Компетенции /индикаторы достижения компетенции	Тестовые вопросы	Правильные ответы
Выберите один правильный ответ		
УК-3 / УК-3.2	1. ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЧУВСТВОВАНИЕ В ПРОБЛЕМЫ ДРУГОГО ЧЕЛОВЕКА а) аттракция б) рефлексия в) каузальная атрибуция г) эмпатия	Г
УК-3 / УК-3.2	2. СТРЕМЛЕНИЕ ЛИЧНОСТИ К ВЫЯВЛЕНИЮ ПРИЧИН ПОВЕДЕНИЯ ПАРТНЕРА ПО ОБЩЕНИЮ а) эффект ореола б) стереотипизация в) каузальная атрибуция г) аттракция	В
УК-3 / УК-3.2	3. РЕЧЬ, ПРОИЗНОСИМАЯ ОДНИМ ЧЕЛОВЕКОМ ПРИ ОБРАЩЕНИИ К ДРУГОМУ ИЛИ МНОГИМ ЛЮДЯМ а) диалог б) внутренняя речь в) монолог г) восклицание	В
УК-3 / УК-3.2	4. ЛИЧНОСТНАЯ ЧЕРТА, КОТОРАЯ ВЫРАЖАЕТСЯ В ЗАТРУДНЕНИИ (ВПЛОТЬ ДО ПОЛНОЙ НЕСПОСОБНОСТИ) ИЗМЕНИТЬ НАМЕЧЕННУЮ ПРОГРАММУ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В УСЛОВИЯХ, ОБЪЕКТИВНО ТРЕБУЮЩИХ ЕЕ ПЕРЕСТРОЙКИ а) феминность б) доминантность в) ригидность г) уступчивость	В
УК-3 / УК-3.2	5. КОМПЛЕКС ХАРАКТЕРОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ, ВКЛЮЧАЮЩИЙ СИЛУ, ЧЕСТОЛЮБИЕ, РЕШИТЕЛЬНОСТЬ, ВЛАСТНОСТЬ ПРЕДСТАВЛЯЕТ СОБОЙ ТАКОЙ ТИП ГЕНДЕРНОЙ ИДЕНТИЧНОСТИ, КАК а) маскулинный тип б) феминный тип в) андрогинный тип г) неопределённый тип	А
УК-4/ УК-4.2	6. ЧТО ПОДРАЗУМЕВАЕТСЯ ПОД НАВЫКОМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ а) привычный способ выстраивать общение с другими людьми, сложившийся в течение жизни конкретного человека б) коммуникативное действие (вербальное или невербальное), в результате специального обучения, совершаемое врачом осознано и с определенной целью в) зафиксированное в нормативном документе правило, регулирующее взаимодействие медицинского работника с пациентами и их родственниками знание правил профессионального общения	Б
УК-4/ УК-4.2	7. ОБЩЕНИЕ, ПРИ КОТОРОМ ОПРЕДЕЛЕНА СОЦИАЛЬНАЯ РОЛЬ – «ПРЕПОДАВАТЕЛЬ – СТУДЕНТ»: а) формально-ролевое общение б) примитивное общение в) светское общение г) деловое общение	А

УК-4/ УК-4.2	8. ФОРМА ОБЩЕНИЯ, ГДЕ ВРАЧ ЗАНИМАЕТ ВЕДУЩУЮ, АКТИВНУЮ ПОЗИЦИЮ, А ПАЦИЕНТ ОСТАЕТСЯ СРАВНИТЕЛЬНО МАЛОАКТИВНЫМ а) руководство б) партнёрство в) деонтология г) контрактная форма	А
УК-4/ УК-4.2	9. «ВЗРОСЛЫЙ» – ЭТО СОСТОЯНИЕ «Я», ДЛЯ КОТОРОГО ХАРАКТЕРНО: а) эмансипированное самоутверждение б) эмпатическое понимание мотивов и побуждений других людей в) работа с фактами и объективной реальностью г) продуктивное разрешение внутренних конфликтов	В
ВЫБЕРИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ		
УК-3 / УК-3.2	10. ЗАДАЧИ, РЕШАЕМЫЕ НА НАЧАЛЬНОМ ЭТАПЕ БЕСЕДЫ: а) установление контакта с собеседником. б) создание благоприятной атмосферы для беседы. в). привлечение внимания к цели и темы разговора. г) принятие решения.	А, Б, Г
УК-3 / УК-3.2	11. КАКИЕ КОНТАКТЫ НЕОБХОДИМО УСТАНОВИТЬ ОРАТОРУ СО СЛУШАТЕЛЯМИ ВО ВРЕМЯ ПУБЛИЧНЫХ ВЫСТУПЛЕНИЙ: а) личностный. б) эмоциональный. в) познавательный. г) аудиторный.	А, Б
УК-3 / УК-3.2	12. ИЗ КАКИХ СТОРОН СОСТОИТ СТРУКТУРА ОБЩЕНИЯ? а) коммуникативная б) интерактивная в) пассивная. г) перцептивная	А, Б, Г
УК-3 / УК-3.2	13. КАКИЕ ЖЕСТЫ СВИДЕТЕЛЬСТВУЮТ ОБ ИСКРЕННОСТИ И ЖЕЛАНИЕ ГОВОРИТЬ ОТКРОВЕННО? а) раскрытые руки б) расстегивание пиджака в) закладывание рук за спину с обхватом запястья. г) закладывание рук за голову.	А, Б
УК-3 / УК-3.2	14. КАКИЕ СУЩЕСТВУЮТ ОСНОВНЫЕ ГРУППЫ ВОПРОСОВ? а) конкретизирующие вопросы. б) закрытые вопросы. в) открытые вопросы. г) риторические вопросы.	Б, В, Г
УК-3 / УК-3.2	15. КАКИЕ ПЕРЕЧИСЛЕННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ СООТВЕТСТВУЮТ ПОНЯТИЮ «РУКОВОДИТЕЛЬ»: а) осуществляет регуляцию официальных отношений в группе б) осуществляется в системе административно-правовых отношений; в) даны права и полномочия законом г) регулирует межличностные отношения в группе	А, Б, В
УК-4/ УК-4.2	16. С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ ЦЕЛИ ОБЩЕНИЯ МОЖНО ВЫДЕЛИТЬ СЛЕДУЮЩИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ СИТУАЦИИ: а) цель общения – приобщение самого инициатора к ценностям партнера б) цель общения в нем самом в) цель общения – приобщение партнера к опыту и ценностям инициатора общения г) цель общения – вне самого взаимодействия субъектов	А; В
УК-4/ УК-4.2	17. ЛИДЕР В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ГРУППЕ: а) регулирует неофициальные межличностные отношения в группе б) не контролирует ход выполнения профессиональных задач и не отвечает за качество выполняемой профессиональной деятельности в) назначается г) обладает определенной системой различных санкций	А; Б
УК-4/ УК-4.3	18. ОПРЕДЕЛИТЕ ПРИЗНАКИ СЛАБОГО РУКОВОДСТВА:	Б; Г

	<ul style="list-style-type: none"> а) обладает искусством самоанализа б) участвует во всех делах в) обладает интуицией г) доверяет (делегирует) сотрудникам задачи особой важности 	
УК-4/ УК-4.3	<p>19. ВЛИЯНИЕ НА ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ О ЧЕЛОВЕКЕ ОКАЗЫВАЕТ:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) образование б) социальный статус в) внешний вид г) манера поведения 	В; Г

<i>Установите правильную последовательность в предложенных вариантах ответов</i>		
УК-4/ УК-4.3	<p>20. УСТАНОВИТЕ ПРАВИЛЬНУЮ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ОСНОВНЫХ ЭТАПОВ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) выполнение достигнутых договоренностей б) анализ результатов переговоров в) подготовка к переговорам г) процесс ведения переговоров 	в, г, б, а
<i>Установите соответствия между двумя множествами вариантов ответов</i>		
УК-3 / УК-3.2	<p>21. ПРИПИСЫВАНИЕ ПРИЧИН ПОВЕДЕНИЯ ДРУГОМУ ЧЕЛОВЕКУ НАЗЫВАЕТСЯ КАУЗАЛЬНОЙ АТРИБУЦИЕЙ. СООТНЕСИТЕ ТИПЫ АТРИБУЦИИ С ПРИЧИНАМИ, ИХ ВЫЗЫВАЮЩИМИ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Личностная атрибуция 2. Обстоятельственная атрибуция 3. Стимульная атрибуция 4. Внешняя атрибуция <ul style="list-style-type: none"> а) получил «неуд» на экзамене – виноват преподаватель, потому что придирается б) отчислили из образовательного учреждения – сам виноват в) опоздал на занятия – транспорт плохо ходит г) билет достался легкий, во время экзамена удалось воспользоваться шпаргалкой 	<ul style="list-style-type: none"> 1-а 2-в 3-б 4-г
УК-4/ УК-4.2	<p>22. ИЗ ПРЕДЛОЖЕННЫХ ОПРЕДЕЛЕНИЙ ВЫБЕРИТЕ ТЕ, КОТОРЫЕ СООТВЕТСТВУЮТ ПО СМЫСЛУ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Темперамент 2. Экстраверсия 3. Интроверсия 4. Характер <ul style="list-style-type: none"> а) ориентация на свои ощущения, впечатления и мысли; внешнее спокойствие, небольшой круг знакомых, погружение в воспоминания б) динамическая характеристика психической деятельности в) ориентация на происходящее вокруг, на внешние впечатления, легкость вступления в контакт, любовь к рискованным действиям г) структура стойких, сравнительно постоянных психических свойств, определяющих особенности отношений и поведения личности 	<ul style="list-style-type: none"> 1-б 2-в 3-а 4-г
УК-4/ УК-4.2	<p>23. СООТНЕСИТЕ ТЕРМИН, ОБОЗНАЧАЮЩИЙ ТИП ЛИДЕРА, И ЕГО ОПИСАНИЕ.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) лидер-организатор 2) лидер-творец 3) лидер-борец 4) лидер-дипломат <ul style="list-style-type: none"> а) будучи в курсе всех событий в коллективе, хорошо знает, как и на кого можно повлиять б) действует активно, оптимистичен и уверен, что большинство проблем вполне разрешимо в) способен видеть новое, берется за решение проблем, которые могут показаться неразрешимыми, умеет заинтересовать людей г) волевой, уверенный в своих силах человек, готов отстаивать то, во что верит, не склонен к уступкам 	<ul style="list-style-type: none"> 1-б 2-в 3-г 4-а

УК-4/ УК-4.3	<p>24. КАКАЯ ИЗ ХАРАКТЕРИСТИК ПО СМЫСЛУ СООТВЕТСТВУЕТ ТОМУ ИЛИ ИНОМУ ВИДУ КОНФЛИКТА:</p> <p>1. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей</p> <p>2. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей</p> <p>3. Столкновение противоположно направленных интересов различных групп</p> <p>4. Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения</p> <p>а) внутриличностный конфликт</p> <p>б) межличностный конфликт</p> <p>в) межгрупповой конфликт</p> <p>г) конфликт между группой и личностью</p>	<p>1-б</p> <p>2-а</p> <p>3-в</p> <p>4-г</p>
--------------	---	---

<i>Вопросы</i>		
<i>Дополните</i>		
УК-3 / УК-3.2	25. Здоровые гармоничные личности, достигшие вершины личностного развития, вершины самоактуализации находятся в центре внимания такого направления психологии как _____.	гуманистическая психология
УК-3 / УК-3.2	26. Общение, при котором партнер воспринимается не как целостная личность, а как носитель определенных нужных свойств и качеств называется _____.	манипулятивным общением
УК-3 / УК-3.2	27. Форма общения, для которой характерно включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации называется _____.	косвенным общением
УК-3 / УК-3.2	28. Слова и фразы, провоцирующие ответную агрессию и ведущие к обострению конфликта называются _____.	конфликтогенами
УК-3 / УК-3.2	29. «Взаимные уступки» характерны для такого стили поведения в конфликтной ситуации, как _____.	компромисс
УК-3 / УК-3.2	30. Стил разрешення конфликта, при котором человек не отстаивает свои права, не хочет вступать в сотрудничество для выработки решения проблемы называется _____.	уклонение
УК-3 / УК-3.2	31. Конфликт, разрешение которого приводит к развитию личности, межличностных отношений, расширяет сферу взаимодействия, называют _____.	функциональным
УК-3 / УК-3.2	32. Средством воздействия на отклоняющееся поведение члена группы является _____.	санкции
УК-3 / УК-3.2	33. Человек, без сомнения изменяющего своё поведение в соответствии с групповым воздействием является _____.	конформистом
УК-3 / УК-3.2	34. Сторона общения, отвечающая за обмен информацией между собеседниками, называется _____.	коммуникативной
УК-3 / УК-3.2	35. Понимание врачом текущего эмоционального состояния пациента и демонстрация (вербализация) пациенту данного понимания без потери собственных эмоциональных ресурсов определяют, как _____.	эмоциональная поддержка, или эмпатия
УК-3 / УК-3.2	36. Психологический эффект повышения эффективности деятельности, в случае, когда за работающим наблюдают, называется _____.	социальная фасилитация
УК-3 / УК-3.2	37. Совокупность доминирующих особенностей поведения человека в отношениях с другими людьми называется стратегией _____.	взаимодействия
УК-3 / УК-3.2	38. Открытое столкновение противоположных позиций, интересов, взглядов, мнений субъектов взаимодействия называется _____.	конфликт
УК-3 / УК-3.2	39. Лидер по стилю руководства, предпочитающий действовать единолично, требуя беспрекословного подчинения, называется _____.	авторитарным

УК-3 / УК-3.2	40. Значимость мнения определенного члена группы для большинства остальных членов группы – это _____.	референтность
УК-3 / УК-3.2	41. Касания, пошлепывания партнера, перебирания отдельных предметов, находящихся под рукой – это жесты – _____.	адапторы
УК-3 / УК-3.2	42. Вербальное воздействие, осуществляемое в рациональных и псевдорациональных формах через предлагаемую информацию и подразумевающее достижения сознательного согласия с ней, называется _____.	убеждением
УК-4/ УК-4.2	43. Вид общения, направленный на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) называется _____.	манипулятивный
УК-4/ УК-4.2	44. При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. это эффект _____.	первичности
УК-4/ УК-4.2	45. Моральный принцип, предписывающий желание помочь другим называется _____.	альtruизм
УК-4/ УК-4.2	46. Специалисты по созданию имиджа называются _____.	имиджмейкер
УК-4/ УК-4.2	47. Описательные жесты, имеют смысл только в контексте _____.	речевого высказывания
УК-4/ УК-4.2	48. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это _____.	стереотипизация
УК-4/ УК-4.2	49. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это _____.	конформность
УК-4/ УК-4.2	50. Осознание индивидом того, как он воспринимается партнером по общению, называется _____.	рефлексией
УК-4/ УК-4.2	51. Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется _____.	репутация
УК-4/ УК-4.2	52. Система индивидуально-психологического управления голосом, дикцией, интонацией, логикой в соответствии с социально-психологическими условиями общения называется _____.	психотехника речи
УК-4/ УК-4.2	53. Авторство разработки важнейшего закона делового общения - закона конгруэнтности принадлежит: _____.	К. Роджерсу
УК-4/ УК-4.2	54. Множественные связи и контакты незнакомых людей в обществе, а также общение с помощью СМИ называется _____.	массовым общением
УК-4/ УК-4.2	55. Жесты, выражающие оценку и отношение (жесты одобрения, неудовлетворения, доверия и недоверия, растерянности и т. п.) называют _____.	модальными
УК-4/ УК-4.2	56. Лицо, которому адресована информация и которое ее интерпретирует _____.	получатель
УК-4/ УК-4.3	57. Этика делового общения в организации включает три вида: «сверху-вниз» (руководитель-подчиненный); «снизу-вверх» (подчиненный-руководитель); «по _____» (сотрудник-сотрудник)	горизонтали
УК-4/ УК-4.3	58. Стиль передвижения, по которому довольно легко распознать человека эмоциональное состояние называется _____.	походкой
УК-4/ УК-4.3	59. Понятие, опосредованно указывающее на наличие у делового партнера ряда положительных качеств – это _____.	комплимент
УК-4/ УК-4.3	60. Общение с помощью жестов, мимики, пантомимики – называется _____.	невербальным
Вставьте пропущенное слово		
УК-3 / УК-3.2	61. К _____ виду общения относится авторитарная, директивная форма взаимодействия с партнером с целью _____.	императивному

	достижения контроля над его поведением, установками, мыслями и принуждения к определенным действиям	
УК-3 / УК-3.2	62. Стратегия общения, основанная на «одностороннем выпрашивании», попытке выяснить позицию собеседника, не раскрывая своей собственной называется _____ общением.	полузакрытым
УК-3 / УК-3.2	63. Для стратегии _____ общения, характерно нежелание и (или) неумение выразить понятно и полно свою точку зрения, свое отношение к обсуждаемому	закрытого
УК-3 / УК-3.2	64. Эго-состояние «_____», включает наши убеждения, верования и предрассудки, ценности и установки, многие из которых мы воспринимаем как свои собственные, тогда как на самом деле это усвоенные без критической переработки установки и убеждения, значимых для нас людей (по Э. Берну)	«Родитель»
УК-3 / УК-3.2	65. Наиболее эффективным стилем разрешения конфликта является _____, при котором человек активно участвует в его разрешении и отстаивает свою позицию, но старается при этом учитывать интересы другой стороны.	сотрудничество
УК-3 / УК-3.2	66. Одним из самых простых способов понимания другого человека является процесс _____, то есть отождествление себя с другим	идентификации
УК-3 / УК-3.2	67. Такая форма познания другого человека как _____, основана на формировании устойчивого положительного чувства к нему	аттракция
УК-3 / УК-3.2	68. Фиксированное состояние тревожного напряжения характерно для фазы _____ при эмоциональном выгорании	«напряжения»
УК-3 / УК-3.2	69. Снижение энергетического тонуса, психовегетативные проявления происходят в фазе _____ при эмоциональном выгорании	«истощения»
ОПК-3/ ОПК-3.2	70. Включение в себя всех видов речевой деятельности участников общения: говорение, слушание, письмо, чтение относится к _____ компоненту коммуникации	процессуальному
УК-4/ УК-4.2	71. Когда регламентированы и содержание, и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это _____ общение.	ролевое
УК-4/ УК-4.2	72. Партнерское деловое общение – это общение _____ субъектов	равноправных
УК-4/ УК-4.2	73. Такие формы коммуникативных процессов воздействия как торжественная речь, поздравление, напутствие, комплимент характерны для _____ модели общения	убеждающей
УК-4/ УК-4.2	74. Общение через посредника является основным признаком _____ общения	косвенного
УК-4/ УК-4.2	75. _____ стиль общения характерен для статей, докладов, диссертационных исследований, а также для выступлений на конференциях, на семинарах и лекциях	научный
УК-4/ УК-4.2	76. Личность, обладающая совокупностью индивидуальных свойств и характеристик, которые обеспечивают не только умение выбрать адекватную конкретной ситуации схему передачи информации, но и правильно воспринимать информацию – это _____	коммуникативная личность
УК-4/ УК-4.2	77. _____ модель передает чувства, переживания, формирует общий психоэмоциональный настрой и на его основе побуждает партнера к тем или иным формам социального действия	экспрессивная
УК-4/ УК-4.3	78. _____ барьер общения возникает из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения.	стилистический
УК-4/ УК-4.3	79. Под групповой _____ понимается процесс превращения группы в единое целое на основе взаимного приспособления членов группы друг к другу	интеграцией
УК-4/ УК-4.3	80. В рамках _____ модели передается информация и расширяется информационный фонд участников общения	познавательной
Ответьте на вопрос		

УК-3 / УК-3.2	81. Каким понятием в психологии общения обозначается стремление быть в обществе других людей, потребность человека в создании тёплых, доверительных, эмоционально значимых отношений с другими людьми.	аффилиация
УК-3 / УК-3.2	82. При эмоциональном выгорании на этой фазе происходит «экономия эмоций», избегание воздействия эмоциональных факторов. О какой фазе идет речь?	фаза «сопротивления»
УК-3 / УК-3.2	83. Как называется позиция в общении, при которой коммуникатор умалчивает о своей точке зрения, прибегая иногда к специальным мерам, чтобы скрыть ее	закрытая
УК-3 / УК-3.2	84. Как называется вопрос врача, который даёт возможность пациенту рассказать врачу то, что пациент считает важным	открытый вопрос
УК-3 / УК-3.2	85. Каким понятием обозначается адресат в структуре коммуникативного акта	реципиент
УК-3 / УК-3.2	86. Какой коммуникативный барьер возникает при негативном эмоциональном отношении к собеседнику	барьер отношений
УК-3 / УК-3.2	87. К каким средствам невербального общения относится проявление внимания к собеседнику при помощи рукопожатия, прикосновения и поцелуев	такесическим
УК-3 / УК-3.2	88. Если голова собеседника слегка наклонена вбок, он открыто улыбается, удобно сидит на стуле, иногда глаза прикрывает на мгновения с одновременным чуть-чуть заметным кивком головы, то это означает?	доверительность и согласие
УК-3 / УК-3.2	89. К какому типу личности К. Юнг относил человека, социально-психологический склад которого характеризуется сосредоточенностью на своем внутреннем мире, замкнутостью	интроверт
УК-3 / УК-3.2	90. К какому типу личности к. Юнг относил человека, психологические особенности которого выражаются в сосредоточении своих интересов на внешнем мире, внешних объектах	экстраверт
УК-3 / УК-3.2	91. Что определяет благоприятный климат в коллективе?	доверие
УК-3 / УК-3.2	92. К какому виду относится общение друзей, когда можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов?	духовное общение
УК-3 / УК-3.2	93. Назовите вид спора, где идет поиск истины и восполняется дефицит информации	конструктивный
УК-3 / УК-3.2	94. Охарактеризуйте понятие «Коммуникационный менеджмент»	Коммуникационный менеджмент – это совокупность накопленных в мировой практике принципов, методов, средств и форм влияния коммуникаторов на содержание потоков информационного взаимодействия людей, их групп, общественных и политических формирований в процессе общения с целью решения тактических и стратегических задач по управлению общественными отношениями
УК-3 / УК-3.2	95. Охарактеризуйте понятие «Коммуникационный менеджмент в медицинской практике»	Коммуникационный менеджмент — это теория и практика управления коммуникациями как внутри лечебно-профилактической организации, так и между организацией (лечебно-

		<p>профилактической) и её средой, направленная на осуществление: Пациент - ориентированной медицинской практике; Оптимально благоприятных для организации коммуникационных процессов (безопасность пациента); Формирование и поддержание имиджа и общественного мнения; Достижение согласия, сотрудничества и признания (качественная медицинская помощь)</p>
<p>УК-3 / УК-3.2</p>	<p>96. Приведите пример продуманной коммуникационной политики</p>	<p>«Правила "Тайленола"» 1. Выработайте ясную и четкую позицию. Эта позиция, безусловно, должна быть гибкой, чтобы позволить реагировать на изменяющуюся ситуацию, и в то же время достаточно конкретной, исключающей общие фразы. Разработка ясной и четкой позиции возможна на основе докризисного формализованного анализа потенциальных кризисов и ресурсов организации, позволяющих с ними справиться 2. Сделайте все, чтобы глава компании стал доступен для прессы, а руководство компании было вовлечено в антикризисные мероприятия. Важно не просто участие высшего менеджмента компании в разработке антикризисных шагов, но и их публичного появления либо в кругу своих коллег, с которыми вместе осуществляются антикризисные меры, либо на месте аварии или любого другого кризисного события. Однако присутствие главы компании на месте тривиального происшествия может преувеличить значение кризиса как для СМИ, так и для служащих компании, поэтому незначительные кризисы требуют вмешательства среднего менеджмента, а не ее руководителей 3. Сотрудничайте с прессой. Очень важно в кризисной ситуации найти общий язык с прессой, правильно выбирать те средства массовой информации, которые наиболее эффективно смогут донести информацию до целевых аудиторий.</p>

		<p>Журналисты, стремящиеся как можно больше узнать о произошедшем, отнюдь не являются врагами компании.</p> <p>4. Попросите прощения, выразите сожаление о случившемся; однако это не значит, что компания должна брать на себя ответственность за то, что случилось не по ее вине, а тем более если кризис является вымышленным.</p> <p>5. Мобилизуйте персонал на совместное преодоление трудностей. Первой реакцией любого сотрудника, узнавшего о кризисе в компании, станет мысль о том, что же будет теперь с ним лично. И в этот момент крайне важно, насколько руководству компании удастся продемонстрировать сотрудникам понимание их озабоченности своей судьбой, насколько удастся мобилизовать персонал на совместное преодоление трудностей. Персонал несет из компании во внешний мир свое восприятие кризиса, транслируя его своим близким и друзьям. Поэтому чрезвычайно важно, чтобы информация для сотрудников, общие оценки ситуации, совпадали с тем, что говорится вовне, за исключением некоторых дополнительных деталей. Сотрудники никогда не должны узнавать о том, что произошло с их компанией, из прессы. Именно персонал станет ключевым ресурсом компании в процессе преодоления кризиса и восстановления после него.</p> <p>6. Отзовите продукт.</p>
УК-3 / УК-3.2	97. Опишите основные группы коммуникационных барьеров	<p>1. Психологические барьеры возникают вследствие отрицательного отношения получателя информации к тому, от кого она исходит (например, неприязнь, недоверие), каналу передачи сведений и способу коммуникации, форме или содержанию сообщения. По своей природе психологический барьер – это механизм защиты от нежелательной (неинтересной, опасной) информации. Такие препятствия тесно связаны с межличностными, межгрупповыми конфликтами, а также с противостоянием отдельного сотрудника и</p>

		<p>коллектива в целом. Причем психологический барьер может быть как причиной, так и следствием развивающегося конфликта на предприятии.</p> <p>2. Социальные барьеры связаны с принадлежностью обеих сторон к разным социальным группам (в том числе профессиональным, политическим, религиозным). Отдельно выделяются культурные барьеры, причина их появления – разность национальных групп. Социальные барьеры могут быть вызваны различиями в традициях общения, работы, отдыха, системах норм, ценностей, установок и т. д. Как правило, они с трудом поддаются воздействию извне, их можно лишь учитывать при организации коммуникации. Общее правило в данном случае – уважение к особенностям других социальных групп, адекватное восприятие разнородности современного общества, принятие объективных различий во мнениях, ценностях, сложившихся традициях. Следует отметить, что некоторые причины социальных барьеров вызывают и психологические трудности.</p> <p>3. Организационные барьеры связаны с неспособностью или отсутствием у руководителей мотивации к эффективной организации внутрифирменных коммуникаций, особенно это критично, например, в крупной организации с развитой филиальной сетью.</p> <p>4. Языковые барьеры. Встречаются следующие разновидности таких барьеров: семантические, стилистические, фонетические. Они могут быть связаны с различным толкованием значений слов, незнанием языка и диалектов, наличием существенных дефектов речи и дикции, искаженным грамматическим построением высказываний участниками коммуникации. Обращаем внимание на то, что выделение групп коммуникационных барьеров – достаточно условно, так как</p>
--	--	--

		<p>границы между ними нечеткие и возможно пересечение барьеров. Однако практика управления предприятиями показывает, что чаще встречаются психологические и организационные сложности в общении.</p>
<p>УК-3 / УК-3.2</p>	<p>98. Охарактеризуйте организационные коммуникации</p>	<p>По взаимодействующим сторонам коммуникации можно разделить на две основные категории: организационные и межличностные коммуникации.</p> <p>Организационные коммуникации – это процесс, с помощью которого руководители развивают систему предоставления информации и передачи сведений большому количеству людей внутри организации и отдельным индивидуумам и институтам за ее пределами. Данный вид коммуникаций служит необходимым инструментом в координации деятельности по всей вертикали и горизонтали управления, позволяет получать необходимую информацию.</p> <p>Организационные коммуникации делятся на две большие группы: внешние и внутренние. К «внешним» относятся коммуникации, представляющие собой информационное взаимодействие с внешней средой. Сюда входят средства массовой информации, органы государственного регулирования и т. п.</p> <p>К «внутренним» относятся вертикальные и горизонтальные коммуникации.</p> <p>К горизонтальным относятся коммуникации между подразделениями одного уровня управления (отделы, службы, подразделения). Между ними устанавливаются равноправные отношения, отношения координации действий. Коммуникации по вертикали (между уровнями управления) подразделяются на коммуникации по нисходящей (от руководителя к исполнителю) и восходящей линии.</p> <p>По нисходящей передается информация о принятых решениях на высших уровнях</p>

		(текущие задачи, конкретные задания, рекомендации). Эта информация может передаваться из одного уровня на другой вплоть до исполнителей. По восходящей передается информация о выполнении задач, мероприятиях в подразделениях, различные сведения и т. д.
УК-3 / УК-3.2	99. Охарактеризуйте коммуникационный процесс (понятие, основные элементы, этапы, их характеристика)	<p>Коммуникационный процесс: понятие, основные элементы, этапы, их характеристика</p> <p>Основная цель коммуникации – достичь понимания обмениваемой информации, т. е. сообщения. Но сам по себе факт обмена информацией еще не гарантирует, что процесс был успешным. Чтобы лучше понимать процесс обмена информацией и условия его эффективности, следует иметь представление о стадиях процесса, в котором участвуют двое или большее число людей. В процессе обмена информацией можно выделить четыре базовых элемента:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отправитель – лицо, генерирующее идею либо отбирающее информацию для передачи. 2. Сообщение – собственно информация, закодированная в символы. 3. Канал – средство передачи информации. 4. Получатель – лицо, которому предназначена информация и которое ее интерпретирует. <p>В ходе коммуникации отправитель и получатель проходят несколько взаимосвязанных этапов. Их задача – составить сообщение и использовать канал для его передачи так, чтобы обе стороны одинаково поняли исходную идею. Это трудно, поскольку на каждом этапе смысл идеи может быть искажен и даже полностью утрачен.</p> <p>Этапы коммуникации:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) генерирование идеи; 2) кодирование и выбор канала; 3) передача; 4) декодирование; 5) обратная связь; 6) помехи.
УК-4/ УК-4.2	100. Как называется откровенный «показ» своей компетентности и квалификации для того, чтобы получить преимущества в определенных ситуациях отбора	самопрезентация

УК-4/ УК-4.2	101. Как называется процесс разделение группы на участников, занимающих различное положение в системе межличностных отношений?	групповая дифференциация
УК-4/ УК-4.2	102. Какую модель общения используют для закрепления и поддержания норм отношений, обеспечивающих психорегуляцию психики в больших и малых группах?	ритуальную
УК-4/ УК-4.2	103. Что в психологии общения понимают под каналом коммуникации?	средства передачи информации
УК-4/ УК-4.2	104. Как называется тип коммуникативных барьеров, которые возникают из-за каких-либо обстоятельств, физических условий, не зависящих от воли людей и не подвластных ведущим беседе людям?	внешние коммуникативные барьеры
УК-4/ УК-4.2	105. Какой стиль речи широко используется в средствах массовой информации, в пропагандистских и агитационных акциях, на выборах?	публицистический
УК-4/ УК-4.2	106. Как в психологии общения обозначается информация, закодированная с помощью символов?	сообщение
УК-4/ УК-4.2	107. Какой основной параметр, отличающий массовую коммуникацию от групповой?	количество участников
УК-4/ УК-4.2	108. Каким термином обозначается лицо, собирающее и передающее информацию	отправитель
УК-4/ УК-4.2	109. Как называется модель, которая оказывает внушающее воздействие для изменения мотивации ценностных ориентаций и установок личности?	суггестивная
УК-4/ УК-4.3	110. Как называется сторона общения, отвечающая за взаимовосприятие собеседников?	перцептивная
УК-4/ УК-4.3	111. Опишите коммуникативные барьеры	Под коммуникативным барьером принято понимать помехи, препятствующие достижению цели 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. При этом происходит получение обратной связи, в частности, сотрудниками от начальства и, наоборот, руководителями от подчиненных, а также решаются задачи изменения мнений, установок и в конечном итоге поведения адресата. В успешных компаниях руководство доводит до сотрудников актуальные сведения об изменении стратегии, разработке и внедрении новой политики (производственной, маркетинговой, финансовой) и т. д. Причем цель – не просто информировать исполнителей, но и заручиться их поддержкой при проведении организационных преобразований. Сотрудники, со своей стороны, сообщают начальству о текущих производственных проблемах,

		<p>своем отношении к политике компании, предлагают идеи по решению бизнес-задач. Такое общение предусматривает передачу информации следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> • со стороны руководства – путем организации и проведения собраний как для управленцев, так и для персонала департаментов, а также электронных рассылок, размещения новостей и статей в Интернете, корпоративной прессе; • со стороны сотрудников – через использование так называемых ящиков предложений, подготовку служебных записок начальству, описания своих идей в Интернете, выступления на производственных совещаниях, заседаниях рабочих проектных групп, личные встречи, отчеты о проделанной работе и т. д. Некоторые компании берут на вооружение такой метод сбора информации от сотрудников, как анкетирование. Коммуникационные барьеры усложняют внутриорганизационное взаимодействие, из-за них информация может быть воспринята и усвоена большинством не так, как было задумано инициатором коммуникации (сотрудником или руководителем).
УК-4/ УК-4.3	112. Опишите признаки наличия коммуникативных барьеров	<p>Чтобы определить наличие коммуникационных барьеров в организации, необходимо понять, кто именно выступает получателем информации (сотрудник или руководитель), поскольку от этого зависит его реакция. Так, в случае, когда сообщения адресуются работникам, определить наличие коммуникационных барьеров можно по следующим признакам:</p> <ul style="list-style-type: none"> • бездействие подчиненного в ответ на конкретные указания начальника. Возникает, когда информация не доводится до адресата должным образом либо он не понимает или неосознанно искажает ее смысл; • осознанное бездействие – отсутствие энтузиазма и мотивации к работе, формальное

		<p>отношение к распоряжениям как пассивная форма сопротивления;</p> <ul style="list-style-type: none">• вербальное и поведенческое противодействие – активные формы сопротивления персонала. Могут проявляться в игнорировании указаний руководителя вплоть до объявления забастовок; отказе от предоставления запрашиваемой начальством информации, участия в корпоративных мероприятиях; в агрессивных неконструктивных высказываниях на совещаниях; целенаправленных действиях по распространению слухов, негативных настроений в коллективе, создании конфликтной среды и т. д. <p>Коммуникационный барьер, как правило, заключается в следующем:</p> <ul style="list-style-type: none">• игнорирование или блокирование информации, поступающей «снизу». Иначе говоря, сообщения, предложения и вопросы сотрудников остаются без ответа, без должного внимания либо подвергаются жесткой критике со стороны начальства;• принятие неэффективных управленческих решений вследствие некорректного восприятия и обработки сведений, поступающих от персонала. Доказано, что наибольшее искажение информации происходит при вертикальных восходящих коммуникациях. Большое число коммуникационных барьеров приводит к появлению рисков финансового, социально-психологического, правового характера. Их последствиями могут стать:• ухудшение социально-психологического климата в коллективе (снижение эффективности социального аспекта системы управления);• возникновение трудовых споров;• повышение текучести кадров, увольнение ключевых сотрудников;• утечка конфиденциальной информации;• материальный ущерб (в том числе из-за упущенной выгоды);
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> • снижение показателей производительности труда; • ухудшение качества производимого продукта (появление брака, увеличение числа рекламаций от клиентов) и т. д.
УК-4/ УК-4.3	113. Что относят к основным целям коммуникации?	<p>К основным целям коммуникации обычно относятся следующие:</p> <ul style="list-style-type: none"> обеспечение эффективного обмена информацией (прием и передача) между субъектами и объектами управления; совершенствование межличностных отношений в процессе обмена информацией; создание информационных каналов для обмена информацией между отдельными сотрудниками и группами и координации их задач и действий; – регулирование и рационализация информационных потоков в рамках организации и за ее пределами; формирование умений и навыков для успешной социокультурной деятельности; – формирование отношения к себе, к другим людям, к обществу в целом; обмен деятельностью, инновационными приемами, средствами, технологиями; изменение мотивации поведения; обмен эмоциями.
УК-4/ УК-4.3	114. Что относится к «внешним» коммуникациям?	<p>К «внешним» относятся коммуникации, представляющие собой информационное взаимодействие с внешней средой. Сюда входят средства массовой информации, органы государственного регулирования и т. п.</p>
УК-4/ УК-4.3	115. Что относится к «внутренним» коммуникациям?	<p>К «внутренним» относятся вертикальные и горизонтальные коммуникации.</p> <p>К горизонтальным относятся коммуникации между подразделениями одного уровня управления (отделы, службы, подразделения). Между ними устанавливаются равноправные отношения, отношения координации действий. Коммуникации по вертикали (между уровнями управления) подразделяются на</p>

		<p>коммуникации по нисходящей (от руководителя к исполнителю) и восходящей линии.</p> <p>По нисходящей передается информация о принятых решениях на высших уровнях (текущие задачи, конкретные задания, рекомендации). Эта информация может передаваться из одного уровня на другой вплоть до исполнителей. По восходящей передается информация о выполнении задач, мероприятиях в подразделениях, различные сведения и т. д.</p> <p>Иногда возникает ситуация, когда решение вопроса на низовом уровне требует вмешательства руководителей высшего звена (происшествия, преступления и др.). В этом случае информация по ступеням управления снизу передается на самый высокий уровень.</p>
<p>УК-4/ УК-4.3</p>	<p>116. Вы обучаете команду сотрудников. Рекомендуйте приемы для установления контакта с партнером при самопрезентации.</p>	<p>Для установления контакта с партнером при самопрезентации специалисты по проблемам общения рекомендуют следующие приемы:</p> <ul style="list-style-type: none"> улыбка, доброжелательный взгляд; приветствие, включающее рукопожатие и слова; – обращение к партнеру по имени и отчеству; представление, знакомство, обмен визитными карточками; проявление дружеского расположения, использование для этого корректной шутки (юмор, комплимент), видимого участия; подчеркивание значимости партнера, фирмы, которую он представляет, проявление уважения к нему, демонстрируемое словами, мимикой, жестами, позой, организацией пространственной среды; подчеркивание общности с партнером, поиск взаимных интересов, выяснение позиций, мнений, связанных с актуальными событиями; <p>В условиях самопрезентации партнер демонстрирует столько знаков внимания, сколько уместно в конкретной ситуации. Более уместны ответы краткие и нейтральные,</p>

		<p>например, на вопрос «Как дела?» следуют ответы: « Не могу пожаловаться», «Нормально».</p> <p>В ответ нужно задать один-два аналогичных вопроса.</p>
<p>УК-4/ УК-4.3</p>	<p>117. Опишите «ритуальные» положения деловой беседы</p>	<p>В деловой среде принято такое начало знакомства: – Разрешите (позвольте) с вами познакомиться! – Позвольте представиться!</p> <p>Называются фамилия, имя, отчество.</p> <p>Называются профессия, должность, место работы (в зависимости от ситуации общения).</p> <p>Если знакомство предваряет деловые контакты, в которых говорящий уполномочен представлять определенную организацию, следует добавление:</p> <p>– Я представляю фирму...</p> <p>– Я уполномочен вести переговоры от имени...</p> <p>Как правило, деловое знакомство предполагает обмен визитными карточками:</p> <p>– Позвольте вручить вам мою визитную карточку.</p> <p>– Мои «координаты» указаны в визитной карточке.</p> <p>В ответной реплике важно подчеркнуть удовлетворенность по поводу состоявшегося знакомства:</p> <p>– Очень приятно!</p> <p>– Очень рад!</p> <p>– Очень рад с вами познакомиться (возможно добавление имени-отчества нового знакомого) или:</p> <p>– Мне очень приятно, что мы познакомились...</p> <p>После приветствия или знакомства целесообразно задать вопросы о делах, о здоровье, о каком-то событии.</p> <p>У деловых людей иногда возникают сомнения по поводу того, сколько вопросов необходимо задать или насколько подробными могут быть ответы.</p> <p>В деловом общении партнеру сообщается такое количество информации, которое необходимо для данной цели общения.</p>

Вопросы для проверки теоретических знаний по дисциплине

Компетенции/индикаторы достижения компетенции	Вопросы к зачету по дисциплине «Деловые коммуникации»
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	1. Дайте определение понятиям «Деловое общение и организация публичных выступлений».
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	2. Эффективная коммуникация.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	3. Личностное общение: коммуникативные стили.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	4. Действия руководителя по преодолению коммуникативных барьеров в работе группы.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	5. Функции и механизмы управленческого общения.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	6. Техника активного слушания как инструмент коммуникации.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	7. Специфика делового общения.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	8. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	9. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	10. Речевые технологии делового общения.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	11. Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	12. Методы делового общения.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	13. Виды делового общения и их характеристика.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	14. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	15. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	16. Деловое совещание как один из видов делового общения.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	17. Виды деловых совещаний и их характеристика.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	18. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	19. Структура переговоров и основные требования к менеджеру в ходе их проведения.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	20. Правила делового общения по телефону.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	21. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	22. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	23. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	24. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	25. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	26. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	27. Стратегия и тактика проведения переговоров.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	28. Стратегия составления самопрезентации.
УК-3/УК-3.2,	29. Требования к культуре деловой речи.

УК-4/УК-4.2, УК-4.3	
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	30. Нравственная основа делового этикета.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	31. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	32. Основные требования к записи бесед (переговоров).
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	33. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	34. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	35. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	36. Психологические аспекты делового общения.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	37. Этические нормы при вручении подарков.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	38. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	39. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	40. Подготовка и планирование переговоров.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	41. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	42. Тактические приемы ведения переговоров. Методы подготовки: деловая игра, составление балансных листов и "мозговой штурм".
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	43. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	44. Роль этики в деловом взаимодействии в рекламном бизнесе. Общие этические принципы и нормы делового общения.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	45. Служебный этикет как унифицированная форма общения. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	46. Культура и техника речи в презентации делового партнера. Манера общения и имидж делового человека
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	47. Андрагогика.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	48. Модели взаимоотношений специалиста и пациента
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	49. Монологичная модель. Диалогичная модель. Диалоговое общение, поддерживающая среда как его условие. Фасилитация пациента
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	50. Элементы коучинг технологий в профессиональной коммуникации специалиста.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	51. Правовые и этические аспекты современных технологий коммуникации. Нормы общения специалиста в медицинской практике.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	52. Особенности общения специалиста и пациента в зависимости от характера заболевания.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	53. Техники и виды профессиональной коммуникации, способы их применения с учетом индивидуально-личностных особенностей пациента (его законных представителей)
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	54. Структура общения. Уровни общения. Виды общения. Психология слушания.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	55. Общение как обмен информацией (коммуникация) Барьеры общения. Авторитарная и диалогическая коммуникация. Общение как взаимодействие (интеракция).
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	56. Общение как восприятие людьми друг друга (перцепция). Механизмы межличностной перцепции
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	57. Виды общения. Виды слушания. Активное слушание.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	58. Вербальные средства коммуникации. Принципы речевого воздействия. Техники вербализации.

УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	59. Типичные ошибки при постановке вопросов и способы их преодоления
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	60. Невербальные средства общения: экстра- и паралингвистические, оптико-кинестические (жестика, мимика, пантомимика), такесика, проксемика, визуальное общение
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	61. Личность в коммуникационном процессе. Механизмы психологической защиты.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	62. Барьеры общения.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	63. Типология личности собеседников.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	64. Типы реагирования на заболевание.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	65. Синдром эмоционального выгорания. Конфликты в медицинской практике
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	66. Регуляция эмоционального напряжения
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	67. Агрессии во время спора. Стресс и аффект в конфликтной ситуации. Методы регуляции.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	68. Психология горя.
УК-3/УК-3.2, УК-4/УК-4.2, УК-4.3	69. Техники передачи психологически сложной информации. Модели информирования пациента (его законных представителей).

Задания для проверки сформированных знаний, умений и навыков
На открытое задание рекомендованное время – 15 мин

Компетенции/индикаторы достижения компетенции	Задачи
УК-3/УК-3.2	<p align="center">ЗАДАЧА 1</p> <p>Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию.</p> <p>ВОПРОСЫ:</p> <p>1. Является ли описанная ситуация конфликтом?</p> <p>2. Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?</p>
Ответ	<p>1. Данная ситуация является конфликтом.</p> <p>2. Эту ситуацию поможет разрешить обсуждение всех вариантов в коллективе. Вывести все варианты решения, найти решение и прийти к компромиссу.</p>
УК-3/УК-3.2	<p align="center">ЗАДАЧА 2</p> <p>Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.</p> <p>ВОПРОС:</p> <p>В чем причина конфликта?</p>
Ответ	<p>Причина конфликта – одна сотрудница делает слишком много ошибок из-за которых страдает вторая сотрудница, которой приходится их исправлять. Личностно-функциональная конфликтная ситуация.</p>
УК-3/УК-3.2	<p align="center">ЗАДАЧА 3</p> <p>Руководитель медицинского учреждения должен принять важное решение по назначению нового заведующего структурным подразделением больницы взамен ранее уволившегося. При отборе и принятии на работу нового сотрудника главным требованием являлась компетентность специалиста в своей области. Основная задача заключалась в привлечении на замещение вакантной должности компетентных работников. В результате на данное вакантное место имеется несколько претендентов.</p> <p>ВОПРОС:</p> <p>Какие действия должны быть предприняты главным врачом для отбора среди них наиболее подходящих?</p>
Ответ	<p>Четкое определение требований к выполнению данной работы и функциональных обязанностей специалиста путем тщательного анализа задач и предполагаемой ответственности;</p> <p>детальное описание требуемых качеств специалиста;</p> <p>принятие решения о внутреннем или внешнем наборе кадров;</p> <p>ознакомление с полученными заявками и проведение собеседования;</p> <p>выбор кандидата на основе результатов собеседований, тестов и рекомендаций.</p>
УК-4/УК-4.2, УК-4.3	<p align="center">ЗАДАЧА 4</p> <p>Первое впечатление о другом человеке в силу сложившихся обстоятельств оказалось отрицательным. При дальнейшем взаимодействии в сознание воспринимающего попадает лишь та информация о воспринимаемом, которая по преимуществу отрицательна.</p> <p>ВОПРОС:</p> <p>Как называется этот эффект?</p>
Ответ	<p>Эффект первичности</p>
УК-4/УК-4.2, УК-4.3	<p align="center">ЗАДАЧА 5</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 досаждаст. 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>ВОПРОС: Какой вид коммуникации между руководителем и подчиненным отсутствуют?</p>
Ответ	Обратная связь.
УК-4/УК-4.2, УК-4.3	<p style="text-align: center;">ЗАДАЧА 6</p> <p>К менеджеру одного из отделений крупного научно-клинического центра обратилась пациентка: профессор назначил ей прием на 11 часов. Так как уже было 11 часов, менеджер зашла в кабинет профессора и, вернувшись через некоторое время, сказала: «Профессор пьет чай, когда закончит, Вас примет». Заметив выражение глубокой обиды и недоумения на лице пациентки, менеджер пожал плечами и заметила: «Что же тут особенного? Профессор ведь тоже человек и имеет право попить чаю или пообедать».</p> <p>ВОПРОС: Прокомментируйте ситуацию</p>
Ответ	В данной ситуации менеджер не проявила правила этики и деонтологии по отношению к пациенту. Нужно было, в корректной форме обратиться к пациентке сказав: «Профессор занят, подождите – Вас пригласят».
УК-4/УК-4.2, УК-4.3	<p style="text-align: center;">ЗАДАЧА 7</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. Вот и сейчас, после ваших замечаний, она расплакалась.</p> <p>ВОПРОС: Опишите особенности манипулятивной установки?</p>
Ответ	Человек-манипулятор стремится использовать людей в своих целях, он неискренен, стремится контролировать других.
УК-4/УК-4.2, УК-4.3	<p style="text-align: center;">ЗАДАЧА 8</p> <p>Вы – сотрудник медицинского учреждения, использующего комплексную медицинскую информационную систему. Вам необходимо получить письменное согласие пациента на обработку его персональных данных. Пациент высказывает опасения по поводу безопасности хранения медицинской информации о нем в электронном виде.</p> <p>ВОПРОС: Какими аргументами Вы можете убедить пациента, что хранить информацию о пациенте в электронном виде безопаснее, чем в бумажном?</p>
Ответ	Похитить данные из МИС без наличия прав доступа к ним технически очень сложно и затратно, так как сервер, на котором находятся данные, как правило, хорошо охраняется. К бумажному документу непосредственный, хоть и не санкционированный, доступ осуществить гораздо легче.
УК-4/УК-4.2, УК-4.3	<p style="text-align: center;">ЗАДАЧА 9</p> <p>Вы утверждены в должности руководителя, в котором сложилась критическая ситуация. Замена руководителя произведена с целью разрешения конфликта. Коллектив с Вами незнаком. Вы готовитесь к первой встрече с подчиненными.</p> <p>ВОПРОС: Что Вы будете рассказывать о себе?</p>
Ответ	Необходимо представить свои деловые качества и уровень компетентности. При этом необходимо использовать психологические закономерности формирования первого впечатления о человеке и условия объективной каузальной атрибуции

**ШКАЛЫ И КРИТЕРИЙ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«Деловые коммуникации»**

Проведение зачета по дисциплине «Деловые коммуникации» как основной формы проверки знаний 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 «**не зачтено**» 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.