

**Оценочные средства для проведения аттестации  
по дисциплине «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»  
для обучающихся  
по направлению подготовки «Менеджмент», профиль «Управление в  
здравоохранении» (уровень бакалавриата)  
в 2022-2023 учебном году**

Текущая аттестация включает следующие типы заданий: тестирование, решение ситуационных задач, оценка освоения практических навыков (умений), контрольная работа, написание и защита реферата, собеседование по контрольным вопросам.

#### 4.1.1. Примеры тестовых заданий

Проверяемые индикаторы достижения компетенции: УК-4.1.1., УК-4.1.2., УК-5.1.1.

1. Специфика деловых коммуникаций заключается в том, что:

- а) возникают между субъектами, которые участвуют в совместной деятельности, ориентированной на достижение определенной цели;
- б) возникают в процессе обмена сообщениями и их интерпретация двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом;
- в) возникают в процессе передачи информации посредством жестов, мимики, телодвижений;
- г) возникают в процессе взаимодействия людей с помощью речи.

2. Перцептивной стороной общения является:

- а) обмен информацией между участниками общения;
- б) взаимодействие участников общения;
- в) взаимовлияние друг на друга участников общения;
- г) восприятие друг друга партнерами по общению.

3. Скрытое управление поведением партнера:

- а) просьба
- б) принуждение
- в) заражение
- г) манипулирование

4. Адресат манипуляции в деловом общении — это:

- а) партнер, который может стать жертвой манипуляции

- б) партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- в) партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

5. В конце делового совещания руководитель должен:

- а) четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения;
- б) четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения;
- в) выделить основные моменты рассматриваемого вопроса

6. Фиксация договоренности является:

- а) заключительным элементом основной части деловой беседы;
- б) заключительным элементом подготовительной части деловой беседы;
- в) элементом заключительного этапа деловой беседы.

7. К тактическим приемам ведения переговоров, демонстрирующих отношение к оппоненту как к противнику, относят:

- а) разделение проблемы на отдельные составляющие
- б) двойное толкование
- в) подчеркивание общности

8. Повышает эффективность общения:

- а) отсутствие прямого взгляда
- б) заинтересованный взгляд, направленный на собеседника
- в) взгляд сквозь вас
- г) неотрывный взгляд в глаза

9. Деловое общение - это вид общения:

- а) между коллегами по работе
- б) который люди используют в семейных отношениях
- в) направленный на достижение предметной договоренности или определенной цели

10. Тип совещания:

- а) тактическое

б) конструктивное

в) стратегическое

г) оперативное

#### 4.1.2. Пример(ы) ситуационной (ых) задач(и)

Проверяемые индикаторы достижения компетенции: УК-4.2.1., УК-4.3.1., УК-5.2.3., УК-5.3.1., УК-5.3.2.

Вам представлены мини-ситуации. Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов.

Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин.

Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую Вы от него ждете.

Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить.

Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что Вами было высказано

Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то Вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения.

Было высказано несколько положений, и Вы хотите привлечь к ним внимание.

Партнер не согласился с частью из сказанного Вами, и Вы хотите уточнить причину этого неприятия.

Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и Вы хотите поговорить об этом более конкретно.

Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером.

#### 4.1.3. Примеры заданий по оценке освоения практических навыков

Проверяемые индикаторы достижения компетенции: УК-4.2.1., УК-4.3.1., УК-5.2.3., УК-5.3.1., УК-5.3.2.

Напишите ответ на письмо-рекламацию. Ваши товары были получены 25.03.08. При проверке партии груза оказалось, что в ней нет полного ассортимента товаров, который мы заказывали в соответствии с контрактом №678/93 от 01.02.18. Несомненно, произошло недоразумение. Мы ждем Вашего ответа по этому поводу.

#### 4.1.4. Пример варианта контрольной работы

Проверяемые индикаторы достижения компетенции: УК-4.1.1., УК-4.1.2., УК-5.1.1.

1. В чем состоит, по Вашему мнению, значение коммуникации в современном менеджменте?

2. Чем отличаются, на Ваш взгляд, коммуникативные ресурсы организации от традиционных?

3. Рассмотрите организацию коммуникативного пространства как основу эффективности и жизнеспособности организации на примере.

#### 4.1.5. Примеры тем рефератов

Проверяемые индикаторы достижения компетенции: УК-4.1.1., УК-4.1.2., УК-5.1.1.

1. Коммуникация как основа деловых отношений.

2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.

3. Коммуникативная культура современного специалиста.

#### 4.1.6. Примеры контрольных вопросов для собеседования

Проверяемые индикаторы достижения компетенции: УК-4.1.1., УК-4.1.2., УК-5.1.1.

1. Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе делового общения.

2. Коммуникативная культура в деловом общении.

3. Современные тенденции развития деловых коммуникаций.

#### 4.2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Промежуточная аттестация включает следующие типы заданий: решение ситуационной задачи, собеседование.

##### 4.2.1. Пример(ы) ситуационной (ых) задач(и)

Проверяемые индикаторы достижения компетенции: УК-4.2.1., УК-4.3.1., УК-5.2.3., УК-5.3.1., УК-5.3.2.

Проанализируйте следующую ситуацию. Компания разместила у своего поставщика некий заказ. Поставщик сообщал, что все в порядке, работы ведутся, а потом выяснилось, что работы еще не были начаты. Представитель компании написал поставщику следующее письмо.

«Уважаемая г-жа Соколова! Нашей компании стало известно о задержках с изготовлением заказанного нами в компании «Строймонтаж» товара XYZ. Согласно договору, товар должен быть отгружен нам через полтора месяца, однако по нашей информации его производство еще не начато.

До настоящего времени у нас не было проблем в работе с вашей компанией. Мы уверены, что ситуация, по поводу которой мы обратились сейчас, вызвана вполне вескими причинами. Скорее всего, ваша компания уже разработала план, который позволит устранить отставание и поставить товар точно в срок.

Однако проект, для которого заказан товар XYZ, крайне важен для нашей компании. Нам нужно быть абсолютно уверенными в том, что товар будет поставлен вовремя и с должным качеством. Поэтому просим Вас сообщить:

– в какой стадии действительно находится процесс производства и отгрузки XYZ

– когда планируется отгрузить товар – как компания «Строймонтаж» планирует наверстать отставание, если оно действительно есть.

Мы были бы крайне не заинтересованы в том, чтобы применять предусмотренные контрактом санкции. Поэтому надеемся, что Ваш ответ прояснит все возникшие вопросы и снимет сомнения в возможности успешного завершения проекта».

Как Вы считаете, какую цель ставил себе автор письма?

а) стремление сохранить партнера

б) высказать негативные эмоции («выпустить пар») в) разорвать отношения с партнером

#### 4.2.2. Перечень вопросов для собеседования

№	Вопросы для промежуточной аттестации	Проверяемые индикаторы достижения компетенций
1.	Коммуникация как основа деловых отношений.	УК-4.1.1., УК-4.1.2., УК-5.1.1.
2.	Специфика и основные задачи деловой коммуникации.	УК-4.1.1., УК-4.1.2., УК-5.1.1.

3.	Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации.	УК-4.1.1., УК-4.1.2., УК-5.1.1.
4.	Способы передачи и приема информации	УК-4.1.1., УК-4.1.2., УК-5.1.1.
5.	Элементы и этапы коммуникационного процесса	УК-4.1.1., УК-4.1.2., УК-5.1.1.
6.	Использование эффектов восприятия в деловом общении.	УК-4.1.1., УК-4.1.2., УК-5.1.1.
7.	Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения.	УК-4.1.1., УК-4.1.2., УК-5.1.1.
8.	Вербальные средства делового общения.	УК-4.1.1., УК-4.1.2., УК-5.1.1.
9.	Стили и виды слушания в деловых коммуникациях	УК-4.1.1., УК-4.1.2., УК-5.1.1.
10.	. Роль невербальных средств в коммуникации, их классификация.	УК-4.1.1., УК-4.1.2., УК-5.1.1.
11.	Деловая беседа, этапы, принципы и правила проведения.	УК-4.1.1., УК-4.1.2., УК-5.1.1.
12.	Правила и приемы эффективного телефонного общения.	УК-4.1.1., УК-4.1.2., УК-5.1.1.
13.	Деловые переговоры: подготовка и проведение.	УК-4.1.1., УК-4.1.2., УК-5.1.1.
14.	Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций.	УК-4.1.1., УК-4.1.2., УК-5.1.1.
15.	Организация и проведение делового совещания	УК-4.1.1., УК-4.1.2., УК-5.1.1.
16.	Презентация как форма деловой коммуникации.	УК-4.1.1., УК-4.1.2., УК-5.1.1.
17.	Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.	УК-4.1.1., УК-4.1.2., УК-5.1.1.

18.	Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста.	УК-4.1.1., УК-4.1.2., УК-5.1.1.
19.	Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише).	УК-4.1.1., УК-4.1.2., УК-5.1.1.
20.	Основные требования к оформлению делового письма	УК-4.1.1., УК-4.1.2., УК-5.1.1.
21.	Основные виды официальных деловых писем.	УК-4.1.1., УК-4.1.2., УК-5.1.1.
22.	Внутренние и внешние письменные коммуникации.	УК-4.1.1., УК-4.1.2., УК-5.1.1.
23.	Психологическая основа и языковые средства публичного выступления.	УК-4.1.1., УК-4.1.2., УК-5.1.1.
24.	Управление организационными коммуникациями.	УК-4.1.1., УК-4.1.2., УК-5.1.1.
25.	Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.	УК-4.1.1., УК-4.1.2., УК-5.1.1.
26.	Этические основы деловых коммуникаций.	УК-4.1.1., УК-4.1.2., УК-5.1.1.
27.	Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации.	УК-4.1.1., УК-4.1.2., УК-5.1.1.
28.	Условия эффективного речевого воздействия	УК-4.1.1., УК-4.1.2., УК-5.1.1.
29.	Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером.	УК-4.1.1., УК-4.1.2., УК-5.1.1.
30.	Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.	УК-4.1.1., УК-4.1.2., УК-5.1.1.

#### 4.2.3. Пример экзаменационного билета

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Волгоградский государственный медицинский университет»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации

Кафедра: Экономики и менеджмента

Дисциплина: Деловые коммуникации

Профиль: Управление в здравоохранении

Факультет: Институт общественного здоровья

Учебный год: 2022-2023

Экзаменационный билет № 6

Экзаменационные вопросы:

1. Презентация как форма деловой коммуникации.
2. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.

Экзаменационная задача:

Проанализируйте следующую ситуацию. Компания разместила у своего поставщика некий заказ. Поставщик сообщал, что все в порядке, работы ведутся, а потом выяснилось, что работы еще не были начаты. Представитель компании написал поставщику следующее письмо.

«Уважаемая г-жа Соколова! Нашей компании стало известно о задержках с изготовлением заказанного нами в компании «Строймонтаж» товара XYZ. Согласно договору, товар должен быть отгружен нам через полтора месяца, однако по нашей информации его производство еще не начато.

До настоящего времени у нас не было проблем в работе с вашей компанией. Мы уверены, что ситуация, по поводу которой мы обратились сейчас, вызвана вполне вескими причинами. Скорее всего, ваша компания уже разработала план, который позволит устранить отставание и поставить товар точно в срок.

Однако проект, для которого заказан товар XYZ, крайне важен для нашей компании. Нам нужно быть абсолютно уверенными в том, что товар будет поставлен вовремя и с должным качеством. Поэтому просим Вас сообщить:

- в какой стадии действительно находится процесс производства и отгрузки XYZ
- когда планируется отгрузить товар – как компания «Строймонтаж» планирует наверстать отставание, если оно действительно есть.

Мы были бы крайне не заинтересованы в том, чтобы применять предусмотренные контрактом санкции. Поэтому надеемся, что Ваш ответ прояснит все возникшие вопросы и снимет сомнения в возможности успешного завершения проекта».

Как Вы считаете, какую цель ставил себе автор письма?

- а) стремление сохранить партнера
- б) высказать негативные эмоции («выпустить пар») в) разорвать отношения с партнером

М.П.                      Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ С.Ю. Соболева

Обсуждено на заседании кафедры экономики и менеджмента, протокол № 13 от «01» июня 2022 г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

 С.Ю. Соболева