

**Оценочные средства для проведения аттестации  
по дисциплине «Деловые коммуникации»  
для обучающихся по программе бакалавриата  
по направлению подготовки Менеджмент,  
направленность (профиль) Управление в здравоохранении,  
форма обучения очная  
на 2022-2023 учебный год**

**1. Оценочные средства для проведения текущей аттестации по дисциплине**

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, подготовка доклада.

**1.1. Примеры тестовых заданий**

Проверяемые индикаторы достижения компетенции: УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.

Уровень общения, для которого характерно: восприятие собеседника как равноправного компаньона, полное и честное взаимодействие, совместный поиск выхода из трудного положения:

конвенциональный  
деловой (+)  
духовный  
игровой

Система вокализации, т.е. качество голоса, его диапазон, тональность называется:

паралингвистика (+)  
экстралингвистика  
проксемика  
кинесика

В каком из пунктов вернее всего описано содержание понятия «оппонентный круг»:

круг людей, которым субъект делегирует функцию выдвижения альтернативных моделей  
круг значимых других индивидов, полемика с которыми регулирует творческую деятельность субъекта (+)  
круг мнений, принимаемый субъектом за точку отсчета при выработке собственного мнения  
круг допустимых вариаций мнений и позиций, в пределах которого субъект чувствует себя достаточно комфортно

Интеракция – это  
взаимодействие (+)  
восприятие  
общение  
подвох

Авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками называется

монолог  
диалог  
манипуляция  
императив (+)

Критерии оценки результатов тестирования:

отлично: правильные ответы на 9-10 вопросов (из 10-ти; 90-100%)  
хорошо: правильные ответы на 7-8 вопросов (из 10-ти; 80-88%)  
удовлетворительно: правильные ответы на 5-6 вопросов (из 10-ти; 70-78%)

## 1.2. Примеры ситуационных задач

Проверяемые индикаторы достижения компетенции: УК-1.2.1. УК-1.2.2. УК-1.3.1. УК-1.3.2. УК-3.2.1. УК-3.2.2. УК-3.2.3. УК-3.2.4. УК-3.3.1. УК-3.3.2. УК-3.3.3. УК-5.2.1. ПК-13.3.1.

Задача 1. Опишите, какие отношения существуют между людьми, если при организации общения они расположились в пространстве следующим образом:



Ответы: 1) конкурентные, противостояние; 2) деловые, партнерские; 3) деловые, образовательная среда.

Задача 2. Определите тип транзакции (используя понятия транзакций, позиций Ребенок, Взрослый, Родитель).

Врач: «Вы когда-нибудь будете выполнять мои рекомендации?».

Пациент: «Я сам знаю, что нужно моему организму».

Ответ: транзакционный стимул «Родитель-Ребенок», транзактная реакция «Ребенок-Родитель», дополнительная транзакция.

Задача 3. Определите тип группы: «люди России, болеющие сердечно-сосудистыми заболеваниями».

Ответ: большая диффузная группа.

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

Проверяемые индикаторы достижения компетенции: УК-1.2.1. УК-1.2.2. УК-1.3.1. УК-1.3.2. УК-3.2.1. УК-3.2.2. УК-3.2.3. УК-3.2.4. УК-3.3.1. УК-3.3.2. УК-3.3.3. УК-5.2.1. ПК-13.3.1.

Задание 1. Каким образом необходимо организовать пространство аудитории, в которой предстоит вести деловые переговоры партнерам?



Задание 2. Проведите процедуру психодиагностики на примере одного обследуемого с применением одной из предложенных методик и напишите заключение:

- Тест- опросник КОС
- Шкала измерения тактик самопрезентации (С. Ли, Б. Куигли и др.)
- Опросник Кеннета Томаса (Kenneth Thomas) "Определение способов регулирования конфликтов"

### 1.4. Пример варианта контрольной работы

Проверяемые индикаторы достижения компетенции: УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.

1. Понятие и виды обратной связи в межличностном общении.
2. Сравнительная характеристика прямой и косвенной обратной связи. Приведите примеры предоставления прямой и косвенной обратной связи.
3. Понятие групповой динамики, общая характеристика психологических процессов в малой группе.

### 1.5. Примеры тем рефератов

Проверяемые индикаторы достижения компетенции: УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.

1. Сравнительный анализ концепций общения, сложившихся в основных школах социальной психологии.

2. Историческое развитие форм общения и развитие общения в онтогенезе.
3. Проблема тезауруса. «Движение» информации и смена коммуникативных ролей («коммуникатора» и «реципиента») в диалоге.
4. Попытки построения «словаря» выразительных движений человека и создания методики (FAST) для прочтения мимических проявлений партнеров по коммуникации.
5. Экспериментальные методы регистрации взаимодействия.

#### 1.6. Примеры контрольных вопросов для собеседования

Проверяемые индикаторы достижения компетенции: УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.

1. Роль социальной установки при формировании первого впечатления о человеке (А.А. Бодалев).
2. Коммуникативные техники и приемы в деловом общении.
3. Особенности психологии социальных классов: устойчивые и динамические элементы классовой психологии.
4. Психологическая характеристика этнических групп. Элементы структуры психологии этнической группы.
5. Коммуникативные барьеры: понятие и виды.

#### 1.7. Примеры тем докладов

Проверяемые индикаторы достижения компетенции: УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.

1. Современные модели социального влияния.
2. Современные концепции взаимодействия установок и поведения
3. Психология лжи.
4. Психология убеждения.
5. Правила конструктивного спора.

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

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Промежуточная аттестация включает следующие типы заданий: собеседование, оценка освоения практических навыков (умений).

### 2.1. Перечень вопросов для собеседования

№	Вопросы для промежуточной аттестации	Проверяемые индикаторы достижения компетенций
1.	Психология общения как отрасль психологической науки.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
2.	Междисциплинарный характер психологии общения и ее практическое значение для профессиональной деятельности менеджера.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
3.	Подходы к определению сущности процесса общения.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
4.	Основные виды общения.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-

№	Вопросы для промежуточной аттестации	Проверяемые индикаторы достижения компетенций
		4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
5.	Функции и структура общения.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
6.	Типы межличностного общения.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
7.	Общая характеристика уровней общения.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
8.	Понятие и виды обратной связи в межличностном общении.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
9.	Правила приема и подачи обратной связи в межличностном общении.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
10.	Условия эффективности обратной связи в межличностном общении.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
11.	Общение как коммуникация: общая характеристика.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
12.	Значение и смысл в процессе коммуникации (А.Н.Леонтьев).	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
13.	Речь как средство коммуникации.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
14.	Характеристика процесса говорения.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
15.	Характеристика процесса слушания.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
16.	Понятие и функции невербальной коммуникации, классификация невербальных знаковых систем.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
17.	Оптико-кинетическая знаковая система.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
18.	Просодика.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
19.	Организация пространства и времени коммуникативного процесса.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
20.	Визуальный контакт как знаковая система невербальной коммуникации.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
21.	Общение как взаимодействие: общая характеристика.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
22.	Основные теории межличностного взаимодействия.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
23.	Теория взаимодействия Э. Берна.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
24.	Типы взаимодействия: психологическая характеристика кооперации и конкуренции.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
25.	Сущность социально-психологического влияния.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.

№	Вопросы для промежуточной аттестации	Проверяемые индикаторы достижения компетенций
26.	Психологическое воздействие: понятие, виды и механизмы.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
27.	Конфликт и конфликтное взаимодействие: общая характеристика.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
28.	Понятие и виды конфликта.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
29.	Фазы разрешения конфликта, стратегии поведения в конфликте.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
30.	Общение как взаимопознание и взаимопонимание людьми друг друга.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
31.	Понятие социальной и межличностной перцепции.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
32.	Проблема точности межличностного восприятия.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
33.	Эффекты межличностного восприятия.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
34.	Явления межличностного восприятия.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
35.	Роль установки при формировании первого впечатления.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
36.	Механизмы восприятия и понимания людьми друг друга: идентификация, рефлексия, эмпатия, децентрация.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
37.	Профессиональное и деловое общение: общая характеристика.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
38.	Виды делового общения.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
39.	Техники ведения деловых переговоров.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
40.	Коммуникативная компетентность специалиста и методы ее развития.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
41.	Социально-психологический тренинг: понятие и виды.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
42.	Этикет общения по телефону.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
43.	Правила телефонного общения и ведения телефонных переговоров.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.
44.	Техники построения телефонной беседы.	УК-3.1.1. УК-3.1.2. УК-3.1.5. УК-4.1.3. УК-4.1.4. УК-5.1.1. УК-5.1.3.

## 2.2. Примеры заданий по оценке освоения практических навыков

Проверяемые индикаторы достижения компетенции: УК-1.2.1. УК-1.2.2. УК-1.3.1. УК-1.3.2. УК-3.2.1. УК-3.2.2. УК-3.2.3. УК-3.2.4. УК-3.3.1. УК-3.3.2. УК-3.3.3. УК-5.2.1. ПК-13.3.1.

Задание 1. В XVIII в. известный политик граф Честерфилд, готовя сына к дипломатической карьере, писал ему: «Говоря с людьми, всегда смотри им в глаза; если ты этого избегаешь, люди начинают думать, что ты считаешь себя в чем-то виноватым; к тому же ты теряешь возможность узнавать по выражению лиц, какое впечатление на них производят твои слова». Как вы считаете, граф дал сыну хороший совет? Какие бы рекомендации дали дипломатам вы?

Задание 3. В учреждении освободилась вакансия заведующего отделением, на нее претендуют два кандидата, оба – специалисты данного отделения. Межличностные отношения у них напряженные, в последнее время обострились взаимные претензии, резкие высказывания и критика в адрес друг друга. Один из них, проходя мимо рабочего стола другого, задевает его кружку, и она разбивается, из-за чего между ними возникает конфликт. Проанализируйте ситуацию, обозначьте все элементы структуры конфликта, в том числе причину и повод конфликта, а также возможные тактики поведения в конфликте каждого из участников.

## 2.3. Пример экзаменационного билета

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

Кафедра: общей и клинической психологии

Дисциплина: Деловые коммуникации

Бакалавриат по специальности 080200 Менеджмент,  
направленность (профиль) Управление в здравоохранении

Учебный год: 20\_\_-20\_\_

Экзаменационный билет № 20

1. Визуальный контакт как знаковая система невербальной коммуникации.
2. Коммуникативная компетентность специалиста и методы ее развития.

Экзаменационная задача.

Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение).

Аргументируйте свой ответ.

«Срочно иди к врачу. Это может быть симптомом очень страшной болезни. Ты не представляешь, что может случиться, если вовремя не выявить это заболевание...»

М.П.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ М.Е. Волчанский

Обсуждено на заседании кафедры общей и клинической психологии,  
протокол № 9 от « 31 » мая 2022 г.

Заведующий кафедрой



М.Е. Волчанский