Оценочные средства для проведения аттестации
по дисциплине «Бизнес-коммуникации в здравоохранении»
для обучающихся по образовательной программе
магистратуры по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент,
направленность (профиль) стратегический менеджмент и маркетинг в здравоохранении
форма обучения заочная
на 2023-2024 учебный год

1. Оценочные средства для проведения текущей аттестации по дисциплине
Текущая аттестация включает следующие типы заданий: тестирование, решение ситуационных задач, подготовка доклада с презентацией, оценка освоения практических навыков (умений).

1.1. Примеры тестовых заданий

Проверяемые индикаторы достижения компетенции: УК-4.1.1, УК-4.1.2 УК-4.1.3, УК-4.1.4, УК-4.1.5, УК-4.1.6, УК-4.2.1, УК-4.2.2, УК-4.2.3, УК-5.1.1, УК-5.1.2, УК-5.1.3, УК-5.1.4, УК-5.2.1, ПК-3.1.1, ПК-3.2.1

1. Автор концепции «свобода как познанная необходимость»:
А) Аристотель;
Б) Гегель;
В) Кант;
Г) Сартр
2. В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:
А) польза, выгода, трудолюбие;
Б) справедливость, добро, благо;
В) честь, свобода, вера
3. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:
А) доброжелательность;
Б) порядочность;
В) тактичность;
Г) уважительность;
Д) эгоизм
4. Высококультурный человек всегда:
А) законопослушный, морально устойчивый;
Б) потенциальный бездельник;
В) преступник;
Г) склонный к злоупотреблениям служебным положением;
Д) честолюбивый
5. Деловая беседа предполагает:
А) использование лести;
Б) использование литературного языка;
В) комплиментарное воздействие;
Г) чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона
6. К невербальным средствам делового общения относятся:
А) деловая переписка;
Б) мимика; жесты;
В) профессиональный жаргон;
Г) речевые конструкции;
Д) социальные диалекты

7. Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется:
А) авторитет;
Б) имидж;
В) популярность;
Г) престиж;
Д) репутация
8. Тактичность - это:
А) внутренний голос человека;
Б) определенный круг обязательств и исполнение своих обязанностей, сложившихся на основе профессиональных или общественных отношений;
В) сделал, и что хотел сделать;
Г) способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека;
Д) способность человека осуществлять внутренний нравственный самоконтроль

1.2. Примеры ситуационных задач

Проверяемые индикаторы достижения компетенции: УК-4.2.1 УК-4.2.2 УК-4.2.3 УК-4.3.1 УК-4.3.2, УК-5.2.1 УК-5.3.1 УК-5.3.2, ПК-3.2.1 ПК-3.3.1

1. Начальника отдела контроллинга А.Н. Рогова подчинённые уважают и побаиваются. Он редко кого хвалит, даже если и есть за что. Если подчинённые проявляют активность, демонстрируют положительные результаты деятельности, чаще всего такие попытки остаются без внимания. При этом А.Н. Рогов может иметь и положительное мнение о работнике. Только считает, что высказывать положительные оценки вслух – значит дать повод подчинённому «зазнаваться». Он как будто ждёт, что вот-вот такой работник допустит ошибку или провинится, тогда получится, что похвала досталась не достойному.

Вопросы:

1. Какой тип власти не использует данный руководитель?
2. Как такое поведение руководителя может влиять на взаимоотношения в коллективе?

2.Начальник отдела несколько раз делал замечания сотруднику, который периодически опаздывает на работу. Затем назначил ему время для индивидуальной беседы, чтобы высказать свои претензии. Но в назначенное время сам не пришёл, опоздав на 20 минут. Подчинённый же пришёл вовремя.

Вопросы:

1. Каковы должны быть действия руководителя: – извиниться за опоздание и высказать претензии по поводу трудовой дисциплины работника;
2. Отложить встречу, сославшись на занятость;
3. Спросить работника о его ощущениях, когда недисциплинированность других отражается на нём самом.

Обоснуйте ответ. Исходя из своего выбора, опишите личностные качества руководителя.

1.3. Примеры тем докладов

Проверяемые индикаторы достижения компетенции: УК-4.1.1, УК-4.1.2 УК-4.1.3, УК-4.1.4, УК-4.1.5, УК-4.1.6, УК-4.2.1, УК-4.2.2, УК-4.2.3, УК-5.1.1, УК-5.1.2, УК-5.1.3, УК-5.1.4, УК-5.2.1, ПК-3.1.1, ПК-3.2.1

1. История становления языка деловой сферы.
2. Основные функции языка.
3. Критерии культуры речи и речевая культура.
4. Понятие языковой нормы.
5. Основные параметры делового общения.
6. Структура и техника эффективного делового общения
7. Невербальные средства в деловом общении
8. Типология жанров письменной деловой коммуникации
9. Средства делового общения
10. Нравственные нормы делового общения
11. Приемы, повышающие эффективность группового обсуждения
12. Особенности публичного выступления
13. Особенности консультирования
14. Особенности и функции деловой беседы
15. Особенности интервьюирования
16. Особенности деловых переговоров
17. Деловые споры и конфликты
18. Особенности делового общения руководителей с подчиненными
19. особенности проведения деловых собраний
20. Стили руководства и общения

1.4. Примеры заданий по оценке освоения практических навыков и умений

Проверяемые индикаторы достижения компетенций: УК-4.2.1 УК-4.2.2 УК-4.2.3 УК-4.3.1 УК-4.3.2, УК-5.2.1 УК-5.3.1 УК-5.3.2, ПК-3.2.1 ПК-3.3.1

1. Коммуникативное упражнение «Распознай правду/ложь»

Домашнее задание.

1. В результате изучения специальной литературы подготовить памятку о несоответствии между жестами, мимикой, позами и сказанными словами.

2. Осуществить наблюдение за собеседником с позиции мимики, поз и жестов с целью отличить правдивые утверждения от ложных.

3. Коммуникационное упражнение в игровой форме по выработке навыков, связанных с умением считывать по непроизвольным реакциям организма правдивые утверждения от ложных.

Сценарий:

- В первую команду войдут испытуемые. Внимание! Каждый из представителей команды должен придумать два утверждения, одно из которых является правдой, другое — ложью. К примеру: «У меня на следующей неделе — день рождения», «Я получил очень выгодное предложение на новую работу» и т.д. Сформулируйте эти утверждения про себя.

Вторая команда экспертов будет пытаться распознать ложные или правдивые утверждения.

Оставшиеся игроки составят третью команду, которая будет представлять жюри и постарается оценить деятельность первой и второй команд.

Процедура: Представитель первой команды выходит и здоровается с кем-то из представителей второй команды, вызывая его на разговор. Можно говорить стоя, а можно расположиться на заранее подготовленных местах. В разговоре игрок сообщает свое первое утверждение, затем разворачивается и уходит на свою исходную позицию. Затем он повторяет свой выход, здороваясь с представителем второй команды, и сообщает ему второе утверждение. В качестве собеседника он может выбрать того же самого игрока или любого другого по своему усмотрению.

Жюри внимательно смотрит и анализирует поведение собеседников. По окончании

диалога жюри сообщает результат деятельности испытуемых и экспертов с полным анализом жестов.

Итак, представитель первой команды выходит, завязывается диалог с представителями второй команды, после чего эксперты определяют правдивые и ложные утверждения, а жюри производит анализ и оценку. Так повторяется несколько раз.

2. Коммуникативное упражнение «Конструктивное совещание»

В игре участвует 4 группы, каждая из которой имитирует очередной этап совещания: подготовительный, начало, основная часть, завершение (См. таб. 1)

Таблица 1

Задача ведущего по существу вопросов	Задача ведущего по регулированию отношений между участниками
1. Подготовительный этап	
Дать необходимую информацию для участия в совещании (повестка, варианты нового проекта и т.д.)	Эмоционально настроить на конструктивное взаимодействие, сформировать «правильные ожидания» у участников (особенно важно, если обсуждаемый вопрос вызывает споры и разногласия в коллективе)
2. Начало совещания	
Сформулировать цель и тему совещания (на доске или листе ватмана).	Задать тон всему совещанию (приветствие, рассаживание участников и т.д.)
3. Основная часть	
Озвучить проблему (задачу), ради которой собрано совещание. Предоставить возможность участникам высказать свое мнение, обозначить интересы. Утвердить вопросы, по которым должно быть принято решение на совещании Обеспечить процесс выработки группой вариантов решения задачи. Обеспечить процесс принятия решений по выдвинутым вопросам, добиться распределения ответственности между исполнителями.	Организовать свободное обсуждение темы совещания, атмосферы, способствующей генерации идей, конструктивному принятию решения.
4. Завершение совещания	
Раздать участникам решения или другие результаты совещания в письменном виде.	Эмоционально завершить разговор и взаимодействие.

2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Промежуточная аттестация включает следующие типы заданий: собеседование, ситуационные задачи

2.1. Перечень вопросов для собеседования

№	Вопросы для промежуточной аттестации	Проверяемые индикаторы достижения компетенций

1.	Внутренняя и внешняя деловая среда компании. Субъекты бизнес-коммуникации.	УК-4.1.1, УК-4.1.2 УК-4.1.3, УК-4.1.4, УК-4.1.5, УК-4.1.6, УК-4.2.1, УК-4.2.2, УК-4.2.3, УК-5.1.1, УК-5.1.2, УК-5.1.3, УК-5.1.4, УК-5.2.1, ПК-3.1.1, ПК-3.2.1
2.	Психология личности. Детерминация человеческого поведения в деловой коммуникации.	УК-4.1.1, УК-4.1.2 УК-4.1.3, УК-4.1.4, УК-4.1.5, УК-4.1.6, УК-4.2.1, УК-4.2.2, УК-4.2.3, УК-5.1.1, УК-5.1.2, УК-5.1.3, УК-5.1.4, УК-5.2.1, ПК-3.1.1, ПК-3.2.1
3.	Виды, цели, содержание бизнес-коммуникаций	УК-4.1.1, УК-4.1.2 УК-4.1.3, УК-4.1.4, УК-4.1.5, УК-4.1.6, УК-4.2.1, УК-4.2.2, УК-4.2.3, УК-5.1.1, УК-5.1.2, УК-5.1.3, УК-5.1.4, УК-5.2.1, ПК-3.1.1, ПК-3.2.1
4.	Динамика человеческого поведения. Ролевое поведение в бизнес-коммуникациях	УК-4.1.1, УК-4.1.2 УК-4.1.3, УК-4.1.4, УК-4.1.5, УК-4.1.6, УК-4.2.1, УК-4.2.2, УК-4.2.3, УК-5.1.1, УК-5.1.2, УК-5.1.3, УК-5.1.4, УК-5.2.1, ПК-3.1.1, ПК-3.2.1
5.	Средства и функции бизнес-коммуникаций	УК-4.1.1, УК-4.1.2 УК-4.1.3, УК-4.1.4, УК-4.1.5, УК-4.1.6, УК-4.2.1, УК-4.2.2, УК-4.2.3, УК-5.1.1, УК-5.1.2, УК-5.1.3, УК-5.1.4, УК-5.2.1, ПК-3.1.1, ПК-3.2.1
6.	Этика деловых коммуникаций. Теория морали	УК-4.1.1, УК-4.1.2 УК-4.1.3, УК-4.1.4, УК-4.1.5, УК-4.1.6, УК-4.2.1, УК-4.2.2, УК-4.2.3, УК-5.1.1, УК-5.1.2, УК-5.1.3, УК-5.1.4, УК-5.2.1, ПК-3.1.1, ПК-3.2.1
7.	Стили делового общения	УК-4.1.1, УК-4.1.2 УК-4.1.3, УК-4.1.4, УК-4.1.5, УК-4.1.6, УК-4.2.1, УК-4.2.2, УК-4.2.3, УК-5.1.1, УК-5.1.2, УК-5.1.3, УК-5.1.4, УК-5.2.1, ПК-3.1.1, ПК-3.2.1
8.	Общение как взаимодействие. Коммуникационный процесс.	УК-4.1.1, УК-4.1.2 УК-4.1.3, УК-4.1.4, УК-4.1.5, УК-4.1.6, УК-4.2.1, УК-4.2.2, УК-4.2.3, УК-5.1.1, УК-5.1.2, УК-5.1.3, УК-5.1.4, УК-5.2.1, ПК-3.1.1,

		ПК-3.2.1
9.	Структура, этапы, параметры и способы делового общения	УК-4.1.1, УК-4.1.2 УК-4.1.3, УК-4.1.4, УК-4.1.5, УК-4.1.6, УК-4.2.1, УК-4.2.2, УК-4.2.3, УК-5.1.1, УК-5.1.2, УК-5.1.3, УК-5.1.4, УК-5.2.1, ПК-3.1.1, ПК-3.2.1
10.	Стили руководства. Стратегия общения и моральный климат в трудовом коллективе	УК-4.1.1, УК-4.1.2 УК-4.1.3, УК-4.1.4, УК-4.1.5, УК-4.1.6, УК-4.2.1, УК-4.2.2, УК-4.2.3, УК-5.1.1, УК-5.1.2, УК-5.1.3, УК-5.1.4, УК-5.2.1, ПК-3.1.1, ПК-3.2.1
11.	Вербальная коммуникация и её основные элементы. Вербальные формы делового общения.	УК-4.1.1, УК-4.1.2 УК-4.1.3, УК-4.1.4, УК-4.1.5, УК-4.1.6, УК-4.2.1, УК-4.2.2, УК-4.2.3, УК-5.1.1, УК-5.1.2, УК-5.1.3, УК-5.1.4, УК-5.2.1, ПК-3.1.1, ПК-3.2.1
12.	Невербальная коммуникация. Основные системы невербального общения: визуальная, акустическая, тактильная, роль-факторная	УК-4.1.1, УК-4.1.2 УК-4.1.3, УК-4.1.4, УК-4.1.5, УК-4.1.6, УК-4.2.1, УК-4.2.2, УК-4.2.3, УК-5.1.1, УК-5.1.2, УК-5.1.3, УК-5.1.4, УК-5.2.1, ПК-3.1.1, ПК-3.2.1
13.	Специфика и виды устных публичных выступлений. Этапы подготовки.	УК-4.1.1, УК-4.1.2 УК-4.1.3, УК-4.1.4, УК-4.1.5, УК-4.1.6, УК-4.2.1, УК-4.2.2, УК-4.2.3, УК-5.1.1, УК-5.1.2, УК-5.1.3, УК-5.1.4, УК-5.2.1, ПК-3.1.1, ПК-3.2.1
14.	Структура устного выступления. Смысловые, образно-выразительные и коммуникативные качества речи	УК-4.1.1, УК-4.1.2 УК-4.1.3, УК-4.1.4, УК-4.1.5, УК-4.1.6, УК-4.2.1, УК-4.2.2, УК-4.2.3, УК-5.1.1, УК-5.1.2, УК-5.1.3, УК-5.1.4, УК-5.2.1, ПК-3.1.1, ПК-3.2.1
15.	Приемы привлечения и удержания внимания аудитории в устном выступлении.	УК-4.1.1, УК-4.1.2 УК-4.1.3, УК-4.1.4, УК-4.1.5, УК-4.1.6, УК-4.2.1, УК-4.2.2, УК-4.2.3, УК-5.1.1, УК-5.1.2, УК-5.1.3, УК-5.1.4, УК-5.2.1, ПК-3.1.1, ПК-3.2.1
16.	Приемы и средства ведения дискуссии	УК-4.1.1, УК-4.1.2 УК-4.1.3, УК-4.1.4, УК-4.1.5, УК-4.1.6, УК-4.2.1, УК-4.2.2, УК-4.2.3, УК-5.1.1, УК-5.1.2, УК-5.1.3,

		УК-5.1.4, УК-5.2.1, ПК-3.1.1, ПК-3.2.1
17.	Методика проведения деловой беседы.	УК-4.1.1, УК-4.1.2 УК-4.1.3, УК-4.1.4, УК-4.1.5, УК-4.1.6, УК-4.2.1, УК-4.2.2, УК-4.2.3, УК-5.1.1, УК-5.1.2, УК-5.1.3, УК-5.1.4, УК-5.2.1, ПК-3.1.1, ПК-3.2.1
18.	Современные формы проведения совещаний в структурном подразделении.	УК-4.1.1, УК-4.1.2 УК-4.1.3, УК-4.1.4, УК-4.1.5, УК-4.1.6, УК-4.2.1, УК-4.2.2, УК-4.2.3, УК-5.1.1, УК-5.1.2, УК-5.1.3, УК-5.1.4, УК-5.2.1, ПК-3.1.1, ПК-3.2.1
19.	Методика проведения собрания трудового коллектива	УК-4.1.1, УК-4.1.2 УК-4.1.3, УК-4.1.4, УК-4.1.5, УК-4.1.6, УК-4.2.1, УК-4.2.2, УК-4.2.3, УК-5.1.1, УК-5.1.2, УК-5.1.3, УК-5.1.4, УК-5.2.1, ПК-3.1.1, ПК-3.2.1
20.	Методика проведения презентаций	УК-4.1.1, УК-4.1.2 УК-4.1.3, УК-4.1.4, УК-4.1.5, УК-4.1.6, УК-4.2.1, УК-4.2.2, УК-4.2.3, УК-5.1.1, УК-5.1.2, УК-5.1.3, УК-5.1.4, УК-5.2.1, ПК-3.1.1, ПК-3.2.1
21.	Методика проведения пресс-конференций	УК-4.1.1, УК-4.1.2 УК-4.1.3, УК-4.1.4, УК-4.1.5, УК-4.1.6, УК-4.2.1, УК-4.2.2, УК-4.2.3, УК-5.1.1, УК-5.1.2, УК-5.1.3, УК-5.1.4, УК-5.2.1, ПК-3.1.1, ПК-3.2.1
22.	Особенности делового общения во время интервью	УК-4.1.1, УК-4.1.2 УК-4.1.3, УК-4.1.4, УК-4.1.5, УК-4.1.6, УК-4.2.1, УК-4.2.2, УК-4.2.3, УК-5.1.1, УК-5.1.2, УК-5.1.3, УК-5.1.4, УК-5.2.1, ПК-3.1.1, ПК-3.2.1
23.	Особенности телефонных деловых бесед и этапы их проведения	УК-4.1.1, УК-4.1.2 УК-4.1.3, УК-4.1.4, УК-4.1.5, УК-4.1.6, УК-4.2.1, УК-4.2.2, УК-4.2.3, УК-5.1.1, УК-5.1.2, УК-5.1.3, УК-5.1.4, УК-5.2.1, ПК-3.1.1, ПК-3.2.1
24.	Типология жанров письменной деловой коммуникации	УК-4.1.1, УК-4.1.2 УК-4.1.3, УК-4.1.4, УК-4.1.5, УК-4.1.6, УК-4.2.1, УК-4.2.2, УК-4.2.3,

		УК-5.1.1, УК-5.1.2, УК-5.1.3, УК-5.1.4, УК-5.2.1, ПК-3.1.1, ПК-3.2.1
25.	Канцелярский документ как особый тип текста	УК-4.1.1, УК-4.1.2 УК-4.1.3, УК-4.1.4, УК-4.1.5, УК-4.1.6, УК-4.2.1, УК-4.2.2, УК-4.2.3, УК-5.1.1, УК-5.1.2, УК-5.1.3, УК-5.1.4, УК-5.2.1, ПК-3.1.1, ПК-3.2.1
26.	Форма деловых бумаг. Принципы классификации деловых документов	УК-4.1.1, УК-4.1.2 УК-4.1.3, УК-4.1.4, УК-4.1.5, УК-4.1.6, УК-4.2.1, УК-4.2.2, УК-4.2.3, УК-5.1.1, УК-5.1.2, УК-5.1.3, УК-5.1.4, УК-5.2.1, ПК-3.1.1, ПК-3.2.1
27.	Речевой этикет в деловой переписке	УК-4.1.1, УК-4.1.2 УК-4.1.3, УК-4.1.4, УК-4.1.5, УК-4.1.6, УК-4.2.1, УК-4.2.2, УК-4.2.3, УК-5.1.1, УК-5.1.2, УК-5.1.3, УК-5.1.4, УК-5.2.1, ПК-3.1.1, ПК-3.2.1
28.	Понятие конфликта. Особенности конфликтного поведения. Стадии протекания конфликта.	УК-4.1.1, УК-4.1.2 УК-4.1.3, УК-4.1.4, УК-4.1.5, УК-4.1.6, УК-4.2.1, УК-4.2.2, УК-4.2.3, УК-5.1.1, УК-5.1.2, УК-5.1.3, УК-5.1.4, УК-5.2.1, ПК-3.1.1, ПК-3.2.1

2.2. Примеры ситуационных задач

Проверяемые индикаторы достижения компетенции: УК-4.2.1 УК-4.2.2 УК-4.2.3 УК-4.3.1 УК-4.3.2, УК-5.2.1 УК-5.3.1 УК-5.3.2, ПК-3.2.1 ПК-3.3.1

1. Какими вербальными приемами вы сможете достичь объективной критики подчиненных? Приведите примеры необходимых фраз и обращений
- Каковы типичные ошибки критикующих и критикуемых?

2. Ваш заместитель – очень опытный специалист, он действительно знает работу как “свои пять пальцев”, практически незаменим; когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо, однако знаете, что это бесчувственный человек и никакие гуманные проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересуют только план и прибыль.

- Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом?

- Что вы предпримете?

3. Во время деловой беседы вам необходимо убедить руководителя принять и одобрить ваш подход к решению проблемы. Перечислите, какие невербальные средства общения будете использовать?

4. Назовите типичные ошибки при проведении дисциплинарной беседы в управленческом общении.

- Как необходимо готовиться к ней:

А) руководителю;

Б) подчиненному

- Как необходимо закончить беседу?

- Каковы функции дисциплинарных бесед?

5. Перечислите типичные ошибки при проведении:

А) инструктивных совещаний

Б) диспетчерских совещаний

В) проблемных совещаний

- В чем заключается функция деловых (производственных) совещаний?

6. Приведите примерный план или пример письма-ответа, содержащего отказ или отклонение делового предложения.

- Какие требования предъявляются, в целом, к деловой переписке?

7. Руководство поручило вам возглавить команду, представляющую компанию на предстоящих переговорах с конкурентами. Вам предстоит выработать стратегию поведения и выбрать метод ведения переговоров.

Конкуренты в большей степени, чем вы, заинтересованы в компромиссном решении. У вас имеются более прочные позиции и вы не готовы идти на уступки.

Опишите стратегию поведения вашей команды и команды конкурентов.

Какой и почему метод ведения переговоров предпочтут они, а какой вы?

8. Вы проводите структурированное интервью при приеме на работу новых сотрудников. Необходимо представить и обосновать содержание вопросов, задаваемых вами новым претендентам (не менее 10 - 15).

- Каковы принципы успешного интервью?

9. Ваши действия по использованию телефонной коммуникации в следующих случаях:

а) при выполнении вами срочной работы зазвонил телефон…

б) вы плохо слышите собеседника…

в) при снятии трубки с зазвонившего телефона…

г) при вызове по телефону отсутствующего в данное время сотрудника…

- В каких ситуациях использование телефонной коммуникации в деловом общении эффективно?

- Какие рекомендации для эффективной телефонной коммуникации дадите лично вы?

10. Назовите вежливые формы обращения с просьбой (прошу вас, будьте так любезны и т.п.), затем вежливые формы отказа (к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.).

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (хотелось бы), ответа по формуле: да, но… .

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

11. Подчиненный вам работник – талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако, ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя? Каковы общие правила критики подчиненных? Как необходимо реагировать на критику руководителя?

12. Вы приняли на работу молодого способного юриста, только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права, который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом.

Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости.

- Какие замечания необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

13. Опишите свои действия при уверенности в своей правоте и необходимости доказать свою точку зрения в спорном вопросе вашему непосредственному руководителю. Ваш руководитель: мужчина 52 лет, профессионал, с чувством юмора, сангвиник

14. Вы, как посредник в переговорах между двумя конкурирующими компаниями, когда одна из них нарушает сроки переговоров и торпедирует договоренности, какие поэтапные действия предпримите?

- Как вы должны себя вести в случае возражений собеседника на ваши доводы?

2.3. Пример экзаменационного билета

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

Кафедра экономики и менеджмента
Учебная дисциплина: «Бизнес-коммуникации»
Направление подготовки: 38.04.02 «Менеджмент»
очно-заочная форма обучения
Институт общественного здоровья
Курс: II
Учебный год: 20_ - 20_

Экзаменационный билет № 8

Экзаменационные вопросы:

1. Этика деловых коммуникаций. Теория морали
2. Форма деловых бумаг. Принципы классификации деловых документов
3. Ситуационная задача

М.П. Заведующий кафедрой_____ С.Ю.Соболева

В полном объеме фонд оценочных средств по дисциплине доступен в ЭИОС ВолгГМУ по ссылке(ам):

https://elearning.volgmed.ru/course/view.php?id=1270

Рассмотрено на заседании кафедры экономики и менеджмента,
протокол № 13 от «20» июня 2023 г.

Заведующий кафедрой С.Ю. Соболева