

**Оценочные средства для проведения аттестации
по дисциплине «Деловое общение 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. В подготовку к переговорам не входит

- а) выявление области взаимных интересов;
- б) установление рабочих отношений с партнером;
- в) установление нерабочих отношений с партнером;
- г) решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи);
- д) нахождение общего подхода и подготовка переговорной позиции.

2. Правило, не относящееся к правилам убеждения – это:

- а) убеждение должно быть всесторонним и аргументированным;
- б) злоупотребление фактами не способствует эффективности воздействия на человека;
- в) обращайтесь внимание не только на логичность и доказательность рассуждений;
- г) обращайтесь внимание на эмоциональность убеждения;
- д) не пытайтесь «угадать» его контраргументы, проникнуть в стиль мышления

3. Мешает слушать собеседника:

- а) внимание;
- б) дружелюбие;
- в) критичность,
- г) активность;
- д) заинтересованность

4. При ведении переговоров с иностранными партнерами необходимо:

- а) неукоснительно соблюдать традиции и правила поведения страны-партнера;
- б) соблюдать правила и традиции своей страны;
- в) соблюдать правила поведения и традиции страны-партнера, если они Вам нравятся;

г) обращать внимание только на решение деловых вопросов, даже, если это противоречит этическим нормам;

д) придерживаться единых международных норм и правил

5. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров необходимо:

а) контролировать свои движения и мимику;

б) стараться интерпретировать реакции партнера;

в) понимать язык невербальных компонентов общения;

д) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

6. Наиболее эффективная коммуникация - это коммуникация с помощью:

а) технических средств;

б) непосредственное общение лицом к лицу;

в) сообщение с использованием невербальных средств коммуникации

7. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

А) доброжелательность;

Б) порядочность;

В) тактичность;

Г) уважительность;

Д) эгоизм

8. Деловая беседа предполагает:

А) использование лести;

Б) использование литературного языка;

В) комплиментарное воздействие;

Г) чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

9. К невербальным средствам делового общения относятся:

А) деловая переписка;

Б) мимика; жесты;

В) профессиональный жаргон;

Г) речевые конструкции;

Д) социальные диалекты

10. 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. Деловое интервью. France 24, 23.01.2013

Маркус КАРЛССОН: Здравствуйте, я приветствую вас с репортажем со Всемирного экономического форума в Давосе. В этом году Россия играет здесь важную роль. Премьер-министр Дмитрий Медведев является одним из политических хедлайнеров, а Россия находится в центре внимания и в качестве действующего председателя «Группы двадцати» (G20). Но помимо интереса к России, честно говоря, имеется и некоторая доля скептицизма. Имидж этой страны в качестве объекта для инвестиций по-прежнему отягощен проблемами коррупции и бюрократизма. Для более подробного обсуждения этих вопросов ко мне присоединился Кирилл Дмитриев, который возглавляет Российский фонд прямых инвестиций. Этот фонд благосостояния был создан российским правительством в 2011 году, и в настоящее время его активы превышают 10 млрд долларов.

Позвольте мне задать первый вопрос. Вы запускаете здесь, в Давосе, российское «наступление» для привлечения инвесторов в вашу страну. Насколько доброжелательный прием вы получили?

Кирилл ДМИТРИЕВ, генеральный директор Российского фонда прямых инвестиций:

Мне кажется, когда люди знакомятся с данными о российском экономическом росте, это их очень впечатляет. Все соглашаются, что восприятие России гораздо хуже, чем ее реальная экономика и реальные инвестиционные возможности. Когда мы упоминаем, что экономика РФ увеличилась втрое, что российский средний класс утроился за последние пять лет, что экономика России вырастет с двух до трех трлн. в долларовом выражении, что долговые обязательства составляют 11% от ВВП, люди действительно начинают задумываться. Потому что сегодня инвесторы ищут возможности для роста. Очень немногие рынки могут предложить возможности, подобные российским. Мы действительно начали российское «наступление», в рамках которого хотим донести, что «Россия = Рост». В современном мире это очень важно.

Маркус КАРЛССОН: Какие инвесторы работают на российском рынке на данный момент? Из каких они стран?

Кирилл ДМИТРИЕВ: Мы сосредоточили основное внимание на государственных инвестиционных фондах, стратегических инвесторах, фондах прямых инвестиций. Каждый из них имеет собственную программу действий и свои интересы. Ранее мы подписали соглашение с Китайской инвестиционной корпорацией и создали Российско-китайский фонд. Одним из соинвесторов во всех наших сделках является Кувейтский инвестиционный фонд. Согласно достигнутым договоренностям, Кувейт будет пятипроцентным участником всех осуществляемых нами сделок. Кроме того, мы привлекаем частных инвесторов в такие отрасли как здравоохранение, российский финансовый сектор и кинотеатральный бизнес. Люди хотят инвестировать в два инвестиционных сегмента в России. Во-первых, это сферы, растущие за счет увеличения среднего класса, а во-вторых - это инфраструктурные инвестиции, поскольку российская инфраструктура нуждается в развитии и модернизации.

Маркус КАРЛССОН: В мире по-прежнему сохраняется представление о России как об очень сложной с точки зрения ведения бизнеса стране. Вы, наверное, устали постоянно слышать об этом?

Кирилл ДМИТРИЕВ: Мы хотели бы продемонстрировать один практический пример того, как инвесторы могут получить очень хорошую прибыль в России. ЕБРР выпустил

интересное исследование в этом году: в сущности оно говорит о том, что доходы от прямых инвестиций в России намного выше, чем на любом другом рынке. Мы хотим не просто дать общую информацию для инвесторов, но и показать конкретные примеры успешных вложений в российскую экономику. Только что я присутствовал на завтраке, где обсуждались различные сценарии роста для России. И сценарий, в котором инвесторы считают это возможным, является «зеленым» сценарием, то есть сценарием роста. С нами были представители «Пепсико», «Хайнекен», Яндекса, который является самой быстрорастущей российской компанией, и других. Многие считают, что Россия готова к росту. Сотрудничество с Европой, совместные инвестиции с Францией и другими странами – действительно очень хороший фактор для стимулирования экономического роста в Европе. В том числе и потому, что вложения в Россию предоставляют отличные возможности.

Маркус КАРЛССОН: Позвольте мне отвлечься на другие темы. Всемирный экономический форум только что опубликовал отчет о России. В этом отчете говорится о том, что Россия, очевидно, добилась прогресса в части борьбы с коррупцией. Что вы можете сказать на эту тему? По этому поводу по-прежнему существует множество опасений.

Кирилл ДМИТРИЕВ: Безусловно, российское правительство сосредоточено на решении данного вопроса. Коррупция и бюрократия являются двумя ключевыми проблемами и, как вам, наверное, известно, в России сейчас проходит крупная антикоррупционная кампания. Правительство отчетливо понимает, что коррупция представляет серьезную проблему, которую необходимо решать в интересах дальнейшего развития. Кроме того, с целью сокращения бюрократии предпринимаются важные шаги в рамках так называемых «дорожных карт» в 22 различных отраслях промышленности. В частности, мы говорим о сокращении времени, необходимого для прохождения таможни, примерно в четыре-пять раз, а также многих других мерах.

Маркус КАРЛССОН: Но прогресс в этой сфере медленный. Российский президент Владимир Путин заявил, что хочет превратить Россию в одну из двадцати стран, наиболее подходящих для ведения бизнеса. В настоящий момент, в соответствии с критериями мировых банков, Россия находится на 112-й позиции. Вам еще предстоит пройти долгий путь.

Кирилл ДМИТРИЕВ: Да, мы обсуждали этот вопрос и уверены, что Россия будет очень активно продвигаться вверх в этом списке. Представлю вам несколько цифр о нашей стране, которые большинству людей не знакомы. Так, например, объем российского ВВП на душу населения за последние 12 лет вырос в десять раз. Это один из самых быстрых темпов роста среди всех стран мира. Еще 12 лет назад российский фондовый рынок оценивался всего в 40 млрд долларов. А сейчас он достигает почти триллиона долларов. Инфляция в России составляла 36%, а теперь – 6,6%.

Маркус КАРЛССОН: Это звучит так: сосредоточьтесь на цифрах, взгляните на цифры.

Кирилл ДМИТРИЕВ: Да, посыл именно такой: сосредоточьтесь на цифрах, взгляните на цифры. Мы даже издали брошюру под названием «Россия = Рост» (“Russia equals growth”), в которой приводим конкретную статистику. Макроэкономические показатели России сейчас выглядят очень привлекательно, и в этом заключается один из наших основных «месседжей» для инвестиционного сообщества.

Маркус КАРЛССОН: Российское правительство также утверждает, что намерено диверсифицировать свою экономику. Сегодня она по-прежнему очень сильно зависит от нефти и газа. А Всемирный экономический форум также предупреждает, что российская экономика может серьезно пострадать от изменений на мировом энергетическом рынке, например, из-за горючих сланцев и сланцевого газа. То есть до решения проблемы диверсификации еще очень далеко.

Кирилл ДМИТРИЕВ: Сегодня утром мы говорили как раз о том, что России необходима «вторая нога». Сейчас нефть представляет собой единственную ногу, на которой все держится, и этого недостаточно. Такой «второй ногой» могут стать технологии. Мы инвестировали в крупнейшую в России сеть медицинских клиник для детей, которая растет очень стремительно. Очень много внимания РФПИ уделяет развитию самых различных секторов, включая технологический. Многие инвесторы также заинтересованы в этом. В частности, Кувейтский инвестиционный фонд принял решение инвестировать вместе с нами. Их особенно интересовала диверсификация экономики, снижение зависимости от нефтяного сектора, и они убедились, что мы вкладываем средства в другие, очень быстро растущие отрасли.

Маркус КАРЛССОН: Сколько времени это займет? Сколько времени потребуется для роста этой «второй ноги»?

Кирилл ДМИТРИЕВ: Мы полагаем, что это не быстрый процесс, он может занять пять-семь лет. Правительство очень четко понимает, что это приоритет, и предпринимает много действенных шагов в этом направлении.

Вопросы и задания:

1. К какому типу интервью относится данный пример?
2. Имеет ли место эмоциональная и коммуникативная подстройка между интервьюером и интервьюируемым? В чем она заключается?
3. В чем заключается демонстрация их встречной инициативы?
4. Каким образом, на ваш взгляд, может быть завершено это интервью?

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-4.1.1, 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-4.3.1, УК-4.3.2, УК-5.1.1, УК-5.1.2, УК-5.1.3, УК-5.1.4, УК-5.2.1, УК-5.3.1, УК-5.3.2, ПК-3.1.1, ПК-3.1.2, ПК-3.1.3, ПК-3.1.4, ПК-3.2.1, ПК-3.2.2, ПК-3.2.3, ПК-3.3.1, ПК-3.3.2, ПК-3.3.3

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. Коммуникативное упражнение в игровой форме по выработке навыков, связанных с умением считывать по произвольным 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 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
2.	Виды, цели, содержание, средства, функции 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
3.	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
4.	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
5.	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

6.	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
7.	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
8.	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
9.	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
10.	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
11.	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
12.	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
13.	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
14.	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
15.	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
16.	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
17.	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
18.	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
19.	Имидж делового человека: деловые и личные качества	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.	Деловой этикет. Этикет деловых приемов	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.	Коммуникативно-речевой портрет делового человека	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 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
23.	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
24.	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
25.	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
26.	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
27.	Понятие конфликта и его причин	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.	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 гуманитарные 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: «Деловое общение»

Направление подготовки: 38.04.02 «Менеджмент»

очно-заочная форма обучения

Институт общественного здоровья

Курс: II

Учебный год: 20_ - 20_

Экзаменационный билет № 4

Экзаменационные вопросы:

1. Методика проведения пресс-конференций.
2. Стили делового общения.
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=1271>

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

Заведующий кафедрой



С.Ю. Соболева