

**Оценочные средства для проведения аттестации
по дисциплине «Деловые коммуникации»
для обучающихся по образовательной программе
бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент направленность
(профиль) Управление в здравоохранении
форма обучения очная, очно-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, оценка освоения практических навыков (умений), контрольная работа, написание и защита реферата, собеседование по контрольным вопросам.

1.1. Примеры тестовых заданий

Проверяемые индикаторы достижения компетенции: УК-4.1.1, УК-4.1.2, УК-5.1.1, УК-5.2.1.

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

1.2. Пример ситуационной задачи

Проверяемые индикаторы достижения компетенции: УК-4.1.1, УК-4.1.2, УК-4.3.1, УК-5.1.1, УК-5.2.1, 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.

1.3. Примеры заданий по оценке освоения практических навыков

Проверяемые индикаторы достижения компетенции: УК-4.1.1, УК-4.1.2, УК-4.3.1, УК-5.1.1, УК-5.2.1, 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.

1.4. Пример варианта контрольной работы

Проверяемые индикаторы достижения компетенции: УК-4.1.1, УК-4.1.2, УК-5.1.1, УК-5.2.1.

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.

1.5. Примеры тем рефератов

Проверяемые индикаторы достижения компетенции: УК-4.1.1, УК-4.1.2, УК-5.1.1, УК-5.2.1.

1. Коммуникация как основа деловых отношений.
2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
3. Коммуникативная культура современного специалиста.

1.6. Примеры контрольных вопросов для собеседования

Проверяемые индикаторы достижения компетенции: УК-4.1.1, УК-4.1.2, УК-5.1.1, УК-5.2.1.

1. Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе делового общения.
2. Коммуникативная культура в деловом общении.
3. Современные тенденции развития деловых коммуникаций.

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.

2.1. Примеры ситуационной задачи

Проверяемые индикаторы достижения компетенции: УК-4.1.1, УК-4.1.2, УК-4.3.1, УК-5.1.1, УК-5.2.1, УК-5.3.2.

Проанализируйте следующую ситуацию. Компания разместила у своего поставщика некий заказ. Поставщик сообщил, 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

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, УК-5.2.1. |
| 2. | Специфика и основные задачи деловой коммуникации. | УК-4.1.1, УК-4.1.2, УК-5.1.1, УК-5.2.1. |
| 3. | Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации. | УК-4.1.1, УК-4.1.2, УК-5.1.1, УК-5.2.1. |
| 4. | Способы передачи и приема информации | УК-4.1.1, УК-4.1.2, УК-5.1.1, УК-5.2.1. |
| 5. | Элементы и этапы коммуникационного процесса | УК-4.1.1, УК-4.1.2, УК-5.1.1, УК-5.2.1. |
| 6. | Использование эффектов восприятия в деловом общении. | УК-4.1.1, УК-4.1.2, УК-5.1.1, УК-5.2.1. |
| 7. | Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения. | УК-4.1.1, УК-4.1.2, УК-5.1.1, УК-5.2.1. |
| 8. | Вербальные средства делового общения. | УК-4.1.1, УК-4.1.2, УК-5.1.1, УК-5.2.1. |
| 9. | Стили и виды слушания в деловых коммуникациях | УК-4.1.1, УК-4.1.2, УК-5.1.1, УК-5.2.1. |
| 10. | . Роль невербальных средств в коммуникации, их классификация. | УК-4.1.1, УК-4.1.2, УК-5.1.1, УК-5.2.1. |
| 11. | Деловая беседа, этапы, принципы и правила проведения. | УК-4.1.1, УК-4.1.2, УК-5.1.1, УК-5.2.1. |
| 12. | Правила и приемы эффективного телефонного общения. | УК-4.1.1, УК-4.1.2, УК-5.1.1, УК-5.2.1. |
| 13. | Деловые переговоры: подготовка и проведение. | УК-4.1.1, УК-4.1.2, УК-5.1.1, УК-5.2.1. |
| 14. | Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций. | УК-4.1.1, УК-4.1.2, УК-5.1.1, УК-5.2.1. |
| 15. | Организация и проведение делового совещания | УК-4.1.1, УК-4.1.2, УК-5.1.1, УК-5.2.1. |
| 16. | Презентация как форма деловой коммуникации. | УК-4.1.1, УК-4.1.2, УК-5.1.1, УК-5.2.1. |
| 17. | Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации. | УК-4.1.1, УК-4.1.2, УК-5.1.1, УК-5.2.1. |
| 18. | Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста. | УК-4.1.1, УК-4.1.2, УК-5.1.1, УК-5.2.1. |
| 19. | Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише). | УК-4.1.1, УК-4.1.2, УК-5.1.1, УК-5.2.1. |
| 20. | Основные требования к оформлению делового письма | УК-4.1.1, УК-4.1.2, УК-5.1.1, УК-5.2.1. |
| 21. | Основные виды официальных деловых писем. | УК-4.1.1, УК-4.1.2, УК-5.1.1, УК-5.2.1. |
| 22. | Внутренние и внешние письменные коммуникации. | УК-4.1.1, УК-4.1.2, УК- |

| | | |
|-----|---|---|
| | | 5.1.1, УК-5.2.1. |
| 23. | Психологическая основа и языковые средства публичного выступления. | УК-4.1.1, УК-4.1.2, УК-5.1.1, УК-5.2.1. |
| 24. | Управление организационными коммуникациями. | УК-4.1.1, УК-4.1.2, УК-5.1.1, УК-5.2.1. |
| 25. | Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции. | УК-4.1.1, УК-4.1.2, УК-5.1.1, УК-5.2.1. |
| 26. | Этические основы деловых коммуникаций. | УК-4.1.1, УК-4.1.2, УК-5.1.1, УК-5.2.1. |
| 27. | Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации. | УК-4.1.1, УК-4.1.2, УК-5.1.1, УК-5.2.1. |
| 28. | Условия эффективного речевого воздействия | УК-4.1.1, УК-4.1.2, УК-5.1.1, УК-5.2.1. |
| 29. | Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером. | УК-4.1.1, УК-4.1.2, УК-5.1.1, УК-5.2.1. |
| 30. | Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе. | УК-4.1.1, УК-4.1.2, УК-5.1.1, УК-5.2.1. |

2.3. Пример экзаменационного билета

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Волгоградский государственный медицинский университет»

Министерства здравоохранения Российской Федерации

Институт общественного здоровья

Кафедра: Экономики и менеджмента

Дисциплина: Деловые коммуникации

Профиль: Управление в здравоохранении

Факультет: Институт общественного здоровья

Учебный год: 2023-2024__

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

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

<https://elearning.volgmed.ru/course/view.php?id=7173>

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

Заведующий кафедрой



С.Ю. Соболева