

**ПЯТИГОРСКИЙ МЕДИКО-ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ**  
– филиал федерального государственного бюджетного образовательного  
учреждения высшего образования  
**«ВОЛГОГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»**  
Министерства здравоохранения Российской Федерации

**УТВЕРЖДАЮ**

Зам. директора института по УВР

\_\_\_\_\_ И.П. Кодониди

« 30 » августа 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
Б1.О.31ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

По направлению подготовки: 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата)  
Направленность (профиль): Управление и экономика сферы здравоохранения  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Кафедра: менеджмента и экономики

Курс – 4

Семестр – 8

Форма обучения – очно-заочная

Лекции – 26 часов

Практические занятия – 36 часов

Самостоятельная работа – 57,7 часов

Промежуточная аттестация: экзамен – 8 семестр

Трудоемкость дисциплины: 4 ЗЕ (144 часов)

**Пятигорск, 2024**

*Рабочая программа дисциплины «Финансовый менеджмент» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (утвержденного Приказом Министерства образования и науки РФ от 12 августа 2020 г. № 970)*

Разработчики программы:  
Доцент, канд.социол. наук

О.В. Котовская

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры менеджмента и экономики протокол № 1 от «28» августа 2024 г.

Заведующий кафедрой менеджмента и экономики,  
канд. экон. наук, доцент

Г.Н. Тер-Акопов

Рабочая программа согласована с учебно-методической комиссией по циклу гуманитарных дисциплин

протокол № 1 от «29» августа 2024 г.

Председатель УМК

Е.В. Говердовская

Рабочая программа согласована с библиотекой  
Заведующая научной библиотекой

И.В. Свешникова

Внешняя рецензия дана канд.экон.наук доцентом кафедры экономики, финансов и права филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова» в г. Пятигорске Ставропольского края Дмитриевой Ириной Евгеньевной

И.о. декана фармацевтического факультета

И.Н. Дьякова

Рабочая программа утверждена на заседании Центральной методической комиссии  
Протокол № 1 от «30» августа 2024 г.

Председатель ЦМК

И.П. Кодониди

Рабочая программа утверждена на заседании Ученого совета  
Протокол № 1 от «30» августа 2024 г.

## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ). ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).

Целью дисциплины является формирование у студентов представления о психологии общения как о науке и особенностях деловых коммуникаций

Цель изучения дисциплины «Деловые коммуникации» достигается посредством решения в учебном процессе **задач**:

- введение в научное поле дисциплины, имеющей важное практическое значение для успешной социализации и профессионализации в специальности;
- формирование блока знаний об особенностях процесса общения, включающего обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание людьми друг друга;
- обучение использованию этих знаний в профессиональной практике управления в здравоохранении;
- формирование навыков делового и межличностного общения; обучение приемам эффективного партнерского взаимодействия с клиентами и коллегами;
- обучение приемам и методам совершенствования собственной коммуникативной компетентности, мотивировать к личностному и профессиональному росту.
- воспитание личности, осознающей себя гражданином и защитником своей страны, проявляющей активную гражданскую позицию, демонстрирующей приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к обязательной части, блока 1 «дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы.

Дисциплина «Деловые коммуникации» изучается на 4 курсе, во в восьмом семестре очно-заочной формы обучения.

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты освоения ОП (компетенции)	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
		Знать	Уметь	Иметь навык (опыт деятельности)
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества (командной работы), определяет свою роль в социальном взаимодействии	- основы конфликтного взаимодействия; - эффекты, явления механизмы межличностной перцепции; - основные теории и типы социального	- применять вербальные и невербальные средства деловой коммуникации, применять приемы эффективного слушания - организовать подготовку и	навыками, необходимым и для осуществления эффективной деловой коммуникации и в практической деятельности.

	и командной работе, учитывает особенности поведения и интересы других участников УК-3.2 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды	взаимодействия ;	проведение деловой беседы; проводить совещание, презентации, организовать публичное выступление, переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации	
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Использует деловую коммуникацию с соблюдением норм литературного языка и жанров устной и письменной речи на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах) в зависимости от целей и условий взаимодействия;	способы и приемы эффективных деловых коммуникаций, технологии делового взаимодействия, этику делового общения	Эффективно планирует и реализует устные и письменные деловые коммуникации	Устных деловых коммуникаций (публичного выступления, Ведения спора, дискуссии, полемики, самопрезентации); Составления письменных деловых коммуникаций; этики делового общения
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.2 Применяет способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии в целях выполнения профессиональн	Специфику групповой работы представителям и разных культур	Эффективно свыстраивать коммуникацию с учетом межкультурных коммуникативных различий	навыками толератности, межкультурной сензитивности, развитым культурным интеллектом

	ых задач;			
ОПК-5 Способен использовать при решении профессиональных задач современные информационные технологии и программные средства, включая управление крупными массивами данных и их интеллектуальный анализ.	ОПК-5.1 Использует современные информационные технологии при решении профессиональных задач	Теоретические основы использования ИТ деятельности современного менеджера	Оптимизировать коммуникация с помощью ИТ	Навыками использования ИТ

В результате освоения дисциплины обучающийся должен	
<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
	- основные законы развития природы, общества и мышления для применения этих знаний в профессиональной деятельности; - основные понятия культуры речи, нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи;
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
	- использовать современный понятийный аппарат для освоения элементарных профессиональных навыков; - использовать знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении и профессиональной деятельности.
<b>3.3</b>	<b>Иметь навык (опыт деятельности):</b>
	- навыками использования языковых норм в общении.

**4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		8
<b>1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:</b>	<b>68,3</b>	<b>68,3</b>
Аудиторные занятия всего, в том числе:	<b>62</b>	<b>62</b>
Лекции	26	26
Практические занятия	36	36
Контактные часы на аттестацию	0,3	0,3

(дифференцированный зачет)		
Консультация	4	4
Контроль самостоятельной работы	2	2
<b>2. Самостоятельная работа</b>	<b>57,7</b>	<b>57,7</b>
Контроль	<b>18</b>	<b>18</b>
ИТОГО:	<b>144</b>	<b>144</b>
Общая трудоемкость	<b>144/4</b>	<b>144/4</b>

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Наименование модулей дисциплины	Содержание раздела	Индикатор достижения компетенции
<b>Модуль 1. Общение в системе отношений человека</b>			
<b>1</b>	Модульная единица 1. Введение в психологию общения.	Психология общения как отрасль психологической науки, ее в системе научного знания. Значение и функции общения в жизни людей. Общение в системе отношений человек. Межличностные отношения как форма проявления общественных отношений; их эмоциональная основа. Сущность и основные стороны процесса общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная. Связь каждой из них с характером совместной деятельности и взаимоотношением партнеров. Уровни и виды общения. Обратная связь в межличностном общении: теории и подходы к определению понятия, общая характеристика, правила подачи и правила приема обратной связи.	УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1; УК-5.2;
	Модульная единица 2. Общение как процесс коммуникации.	Недопустимость механического применения информационного подхода для анализа коммуникативной стороны общения. Специфика обмена информацией между людьми: активная позиция партнеров по коммуникации, проблема смысла, способы воздействия в этом процессе. Коммуникативные барьеры. Использование различных знаковых систем; виды коммуникации. Общая характеристика процессов говорения и слушания. Основные	УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1; УК-5.2

		<p>средства невербальной коммуникации: оптико-кинестическая система знаков (жесты, мимика, пантомима) и ее культурная обусловленность; пара- и экстралингвистическая система (интонация и невербальные включения) и ее значение для придания выразительности речи; пространственно-временная система (организация пространства и времени коммуникативного процесса); визуальный контакт (контакт глазами) и его роль в коммуникативном процессе.</p>	
	<p>Модульная единица 3. Общение как процесс взаимодействия людей друг с другом.</p>	<p>Особенности и виды взаимодействия (интеракции) людей: кооперация и конкуренция. «Обмен действиями» как важнейшее условие совместной деятельности. Психологическое содержание взаимного обмена действиями. Теории межличностного взаимодействия. Социально-психологическое влияние людей друг на друга. Понятие, механизмы и методы психологического воздействия в процессе общения. Общение в стрессовой и конфликтной ситуации. Структура и виды конфликта. Способы и стратегии поведения в конфликтных ситуациях, фазы разрешения конфликта.</p>	<p>УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1; УК-5.2</p>
	<p>Модульная единица 4. Общение как восприятие людьми друг друга.</p>	<p>Роль межличностного восприятия в процессе общения. Взаимное восприятие и познание как основа установления взаимопонимания партнеров. Две возможных интерпретации взаимопонимания. Формирование первого впечатления. Механизмы межличностного восприятия (идентификация, рефлексия, децентрация); роль эмпатии в этих процессах. Эффекты межличностного восприятия:</p>	<p>УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1; УК-5.2</p>

		«ореола», «первичности и новизны», «проекции», «средней ошибки», «установки». Содержание и значение стереотипизации. Интерпретация причин поведения другого человека – феномен каузальной атрибуции. Эмоциональная сторона межличностного восприятия – феномен аттракции.	
<b>Модуль 2. Профессиональное общение</b>			
	Модульная единица 5. Профессиональное межличностное общение.	Сущность профессионального и делового межличностного общения. Виды профессионального общения. Специфика профессионального общения. Профессионально-важные коммуникативные качества, коммуникативная компетентность. Полемическое мастерство. Особенности ведения деловых переговоров и бесед.	УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1; УК-5.2; ОПК-5.1
	Модульная единица 6. Диагностика и развитие коммуникативной компетентности специалиста.	Психологическая диагностика психических состояний и свойств личности. Диагностика коммуникативных качеств личности. Диагностика межличностных отношений. Формирование и развитие коммуникативных качеств клинического психолога посредством социально-психологического тренинга. Виды тренингов.	УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1; УК-5.2; ОПК-5.1

## 6. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование раздела (темы) дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу (в часах)			
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
<b>Модуль 1. Общение в системе отношений человека</b>				
Модульная единица 1. Введение в психологию общения.	2	-	6	10
Модульная единица 2. Общение как процесс коммуникации.	4		6	10
Модульная единица 3. Общение как процесс взаимодействия людей друг с другом.	4		6	10
Модульная единица 4. Общение как восприятие людьми друг друга.	4		6	8,7



<b>Модуль 2. Профессиональное общение</b>				
Модульная единица 5. Профессиональное межличностное общение.	6	-	6	11
Модульная единица 6. Диагностика и развитие коммуникативной компетентности специалиста.	6		6	10
Итого (часов)	26	-	36	57,7
Форма контроля	Экзамен			

## **7. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Самостоятельная работа обучающихся направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе литературных источников и материалов, публикуемых в интернете, а также реальных речевых и языковых фактов, личных наблюдений. Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа по дисциплине включает следующие виды деятельности:

- работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание доклада, исследовательской работы по заданной проблеме;
- выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- самостоятельный поиск информации в Интернете и других источниках;
- выполнение домашней контрольной работы (решение заданий, выполнение упражнений);
- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку (отдельные темы, параграфы);
- написание рефератов;
- подготовка к тестированию;
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к экзамену

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **8.1. Основная литература**

1. Круглова, С. А. Деловая коммуникация : учебное пособие : [12+] / С. А. Круглова, И. А. Кузьминова, И. В. Щербакова ; науч. ред. О. А. Фомина. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 96 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=694500>. – ISBN 978-5-4499-3343-0. – Текст : электронный.

2. Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 11-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2024. – 524 с. – (Учебные издания для вузов). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=710143>. – Библиогр.: с. 467-470. – ISBN 978-5-394-05682-6. – Текст : электронный.

## 8.2. Дополнительная литература

1. Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 9-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621627> (дата обращения: 03.08.2023). – Библиогр.: с. 467-470. – ISBN 978-5-394-04325-3. – Текст : электронный.

2. Круглова, С. А. Изучение практических вопросов деловой коммуникации : учебное пособие : [12+] / С. А. Круглова, И. В. Щербакова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 88 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618861>. – ISBN 978-5-4499-2598-5. – DOI 10.23681/618861. – Текст : электронный.

3. Евсева, И. В. Интернет-коммуникация и жанры русского электронного эпистолярия : учебное пособие : [16+] / И. В. Евсева, А. В. Кожеко ; Сибирский федеральный университет. – Красноярск : Сибирский федеральный университет (СФУ), 2022. – 184 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=705595>. – Библиогр.: с. 105-116. – ISBN 978-5-7638-4608-9. – Текст : электронный.

## 8.3. Лицензионное программное обеспечение

1. MOODLE e-Learning, eLearningServer, Гиперметод. Договор с ООО «Открытые технологии» 82/1 от 17 июля 2013 г. Бессрочно.
2. Операционные системы OEM (на OSWindows 95с предустановленным лицензионным программным обеспечением): OSWindows 95, OSWindows 98; OSWindowsME, OSWindowsXP; OSWindows 7; OSWindows 8; OSWindows 10. На каждом системном блоке и/или моноблоке и/или ноутбуке. Номер лицензии скопирован в ПЗУ аппаратного средства и/или содержится в наклеенном на устройство стикере с голографической защитой. Бессрочно.
3. Kaspersky Endpoint Security – Стандартный Russian Edition. 100-149 Node 1 year Educational Renewal License № лицензии 2434191112140152020635.
4. GoogleChrome Свободное и/или безвозмездное ПО;
5. Браузер «Yandex» (Россия) Свободное и/или безвозмездное ПО
6. 7-zip (Россия) Свободное и/или безвозмездное ПО
7. AdobeAcrobatDC / AdobeReader Свободное и/или безвозмездное ПО
8. VooVmeeting Свободное и/или безвозмездное ПО

## 8.4. Современные профессиональные базы данных

1. [ecsosman.hse.ru](http://ecsosman.hse.ru) - Экономика. Социология. Менеджмент: федеральный образовательный портал
2. [clarivate.ru](http://clarivate.ru) - Мультидисциплинарная база с большей представленностью изданий по наиболее актуальным для российской науки предметным областям.
3. <http://inion.ru/resources/bazy-dannykh-inion-ran/> - Библиографические базы данных ИНИОН РАН по социальным и гуманитарным наукам
4. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) - Научная электронная библиотека.

### 8.5. Информационные справочные системы

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>;
2. <https://rosstat.gov.ru/> - официальный сайт Федеральной службы государственной статистики

### 9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

<p>Учебная аудитория для проведения учебных занятий (для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации) (ауд. 9 (№35))</p>	<p><b>Учебное оборудование:</b>          Стол преподавателя (1шт.), стул для преподавателя (1 шт), стол ученический (10 шт.), стул ученический (20 шт);          Стационарная доска;  <b>Технические средства обучения:</b>          Ноутбук с подключением к Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ПМФИ; мультимедийное оборудование (видеопроектор, экран).</p>
<p><b>Помещение для самостоятельной работы</b></p>	<p><b>Учебное оборудование:</b>          Стол преподавателя (1шт.), стул для преподавателя (1 шт), стол ученический (3 шт.), стул ученический (6 шт);          Стационарная доска;  <b>Технические средства обучения:</b>          компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации (6 шт)</p>

### 10. ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАНИЙ ОБУЧАЮЩИМИСЯ-ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ (ПРИ НАЛИЧИИ)

Особые условия обучения и направления работы с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее обучающихся с ограниченными возможностями здоровья) определены на основании:

– Закона РФ от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– Закона РФ от 24.11.1995г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

– Приказа Минобрнауки России от 06.04.2021 N 245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

– методических рекомендаций по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащённости образовательного процесса (утв. Минобрнауки России 08.04.2014 № АК-44/05вн).

Под специальными условиями для получения образования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития таких обучающихся, включающие в себя использование адаптированных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания вуза и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

В целях доступности изучения дисциплины инвалидами и обучающимися с ограниченными возможностями здоровья организацией обеспечивается:

1. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для слабовидящих;
- размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации (информация должна быть выполнена крупным рельефно-контрастным шрифтом (на белом или желтом фоне) и продублирована шрифтом Брайля);
- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
- обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
- обеспечение доступа обучающегося, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря, к зданию организации;

2. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- дублирование звуковой справочной информации визуальной (установка мониторов с возможностью трансляции субтитров (мониторы, их размеры и количество необходимо определять с учетом размеров помещения);
- обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации:

3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата. Материально-технические условия обеспечивают возможность беспрепятственного доступа обучающихся в помещения организации, а также пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, локальное понижение стоек-барьеров: наличие специальных кресел и других приспособлений).

Обучение лиц организовано как инклюзивно, так и в отдельных группах.

## **11. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

## **11.1 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП прямо связаны с местом дисциплин в образовательной программе. Каждый этап формирования компетенции характеризуется определенными знаниями, умениями и навыками и (или) опытом профессиональной деятельности, которые оцениваются в процессе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине (практике) и в процессе государственной итоговой аттестации.

Оценочные материалы включают в себя контрольные задания и (или) вопросы, которые могут быть предложены обучающемуся в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине. Указанные планируемые задания и (или) вопросы позволяют оценить достижение обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине, установленных в соответствующей рабочей программе дисциплины, а также сформированность компетенций, установленных в соответствующей общей характеристике основной профессиональной образовательной программы.

На этапе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине показателями оценивания уровня сформированности компетенций являются результаты устных и письменных опросов, написание рефератов, выполнение практических заданий, решения тестовых заданий.

Итоговая оценка сформированности компетенций определяется в период государственной итоговой аттестации.

## **11.2.ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

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

### **11.2.1. Вопросы для устного опроса на практических занятиях**

**Проверяемый индикатор достижения компетенции:**

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.1

Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества (командной работы), определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, учитывает особенности поведения и интересы других участников

УК-3.2

Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды

*Типовые задания, для оценки сформированности знаний*

Результаты обучения

#### Результаты обучения

Знает основы конфликтного взаимодействия;

- эффекты, явления и механизмы межличностной перцепции;
- основные теории и типы социального взаимодействия;

1. Раскройте содержание понятия «коммуникативный ресурс».
2. Дайте сравнительную характеристику параметров коммуникативного ресурса в управлении.
3. Объясните, почему деловая беседа рассматривается как форма деловой коммуникации.
4. В чем заключается подготовка к деловой беседе?
5. Охарактеризуйте этапы деловой беседы. Какие приемы целесообразно использовать в начале беседы?
6. Проведите сравнительный анализ деловой беседы и деловой дискуссии.
7. Каковы общие и отличительные черты данных форм деловой коммуникации?
8. Дайте общую характеристику совещанию как форме деловой коммуникации.
9. Каковы основные правила подготовки и проведения деловой коммуникации?

#### Проверяемый индикатор достижения компетенции:

УК-4

Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-4.1

Использует деловую коммуникацию с соблюдением норм литературного языка и жанров устной и письменной речи на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах) в зависимости от целей и условий взаимодействия;

*Типовые задания, для оценки сформированности знаний*

#### Результаты обучения

Знает способы и приемы эффективных деловых коммуникаций, технологии делового взаимодействия, этику делового общения

1. Деловое письмо: этапы составления, виды и значение.
2. Виды, средства и каналы передачи письменных сообщений.
3. Служебная записка: этапы составления, виды и значение.
4. Написание резюме: этапы составления
5. Основные этапы работы с документами.

#### Проверяемый индикатор достижения компетенции:

УК-5

Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

УК-5.2

Применяет способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии в целях выполнения профессиональных задач;

*Типовые задания, для оценки сформированности знаний*

#### Результаты обучения

Знает специфику групповой работы с представителями разных культур

1. Понятие межкультурной коммуникации
2. Типы межкультурной коммуникации
3. Механизмы межкультурной коммуникации
4. Переменные межкультурной коммуникации как ее системные составляющие
5. Коммуникация, культура и язык
6. Язык как базовый код коммуникации
7. Виды коммуникаций в организации.

8. Основные этапы процесса коммуникации.
9. Шумы и коммуникационные барьеры
10. Проверяемый индикатор достижения компетенции:

**Проверяемый индикатор достижения компетенции:**

ОПК-5

Способен использовать при решении профессиональных задач современные информационные технологии и программные средства, включая управление крупными массивами данных и их интеллектуальный анализ.

ОПК-5.1

Использует современные информационные технологии при решении профессиональных задач

*Типовые задания, для оценки сформированности знаний*

Результаты обучения
Знает теоретические основы использования ИТ деятельности современного менеджера

1. Информационные технологии подготовки текстовых электронных документов в работе
2. Форматирование, виды вставок, таблицы и средства вычислений в них, графика
3. Приемы работы с многостраничными текстами, стили и оглавление, шаблоны и др. функции текстового редактора MsWord.
4. Оформление текстовых документов, содержащих ссылки на источники и литературу.
5. Ссылки, сноски, контекстный поиск и замена, рассылки, рецензирование и др. функции текстового редактора MsWord.

*Критерии и шкала оценивания устного опроса*

Оценка за ответ	Критерии
Отлично	<p>выставляется обучающемуся, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов;</li> <li>- исчерпывающее, последовательно, четко и логически излагает теоретический материал;</li> <li>- свободно справляется с решение задач,</li> <li>- использует в ответе дополнительный материал;</li> <li>- все задания, предусмотренные учебной программой выполнены;</li> <li>- анализирует полученные результаты;</li> <li>- проявляет самостоятельность при трактовке и обосновании выводов</li> </ul>
Хорошо	<p>выставляется обучающемуся, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- теоретическое содержание курса освоено полностью;</li> <li>- необходимые практические компетенции в основном сформированы;</li> <li>- все предусмотренные программой обучения практические задания выполнены, но в них имеются ошибки и неточности;</li> <li>- при ответе на поставленный вопросы обучающийся не отвечает аргументировано и полно.</li> <li>- знает твердо лекционный материал, грамотно и по существу отвечает на основные понятия.</li> </ul>

Удовлетворительно	<p>выставляет обучающемуся, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- теоретическое содержание курса освоено частично, но проблемы не носят существенного характера;</li> <li>- большинство предусмотренных учебной программой заданий выполнено, но допускаются не точности в определении формулировки;</li> <li>- наблюдается нарушение логической последовательности.</li> </ul>
Неудовлетворительно	<p>выставляет обучающемуся, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- не знает значительной части программного материала;</li> <li>- допускает существенные ошибки;</li> <li>- так же не сформированы практические компетенции;</li> <li>- отказ от ответа или отсутствие ответа.</li> </ul>

## ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

### Проверяемый индикатор достижения компетенции:

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.1

Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества (командной работы), определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, учитывает особенности поведения и интересы других участников

УК-3.2

Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды

### *Типовые задания, для оценки сформированности знаний*

Результаты обучения
<p>Знает основы конфликтного взаимодействия;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- эффекты, явления и механизмы межличностной перцепции;</li> <li>- основные теории и типы социального взаимодействия;</li> </ul>

1. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми — это процесс:
  - а) общения +
  - б) понимания
  - в) восприятия
2. Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль:
  - а) приспособления
  - б) конкуренции +
  - в) компромисса
3. Прямое деловое общение характеризуется:
  - а) ответными реакциями собеседников
  - б) общением в пределах видимости
  - в) непосредственным речевым контактом +
4. Во многих случаях, имидж — это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей:
  - а) модели поведения +
  - б) заинтересованности в отношениях с другими
  - в) способности к общению
5. Акцент в подтверждающих вопросах делают на:
  - а) наиболее сложной проблеме



- б) вновь возникших вопросах
- в) том, что связывает партнеров +
- 6. При авторитарном стиле ведения совещания руководитель:
  - а) допускает возражения
  - б) уверенно держит бразды правления +
  - в) ищет поддержку среди коллег
- 7. Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и:
  - а) вежливости
  - б) привлекательном имидже
  - в) деловой обязательности +
- 8. Цель формального приема в начале переговоров:
  - а) создать атмосферу взаимопонимания +
  - б) высказать точку зрения своей стороны
  - в) выслушать точку зрения партнеров
- 9. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков — это проявление принципа:
  - а) сознательности
  - б) постепенности
  - в) терпимости +
- 10. Коммуникативная сторона общения:
  - а) взаимопонимание участников общения
  - б) обмен информацией между людьми +
  - в) организация взаимодействия между людьми

**Проверяемый индикатор достижения компетенции:**

УК-4

Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-4.1

Использует деловую коммуникацию с соблюдением норм литературного языка и жанров устной и письменной речи на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах) в зависимости от целей и условий взаимодействия;

*Типовые задания, для оценки сформированности знаний*

Результаты обучения
Знает способы и приемы эффективных деловых коммуникаций, технологии делового взаимодействия, этику делового общения

1. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:
  - а) афоризмы
  - б) вульгаризмы +
  - в) эпитеты
2. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:
  - а) эпитизмы
  - б) афоризмы
  - в) варваризмы +
3. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:
  - а) эпитизмы
  - б) жаргонизмы +
  - в) афоризмы
4. Примером письменного койне как языка средневековой науки является:
  - а) английский язык
  - б) немецкий язык
  - в) латынь +

5. Совокупность норм литературного произношения называют:
- орфографией
  - синонимом
  - орфоэпией +
6. Языковое оформление мысли без ее высказывания называют такой речью:
- прямой
  - внутренней +
  - наружной
7. Коммуникативная сторона общения:
- взаимопонимание участников общения
  - обмен информацией между людьми +
  - организация взаимодействия между людьми
8. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы:
- избегать конфронтации +
  - избегать личных оскорблений
  - мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию
9. Термин «этика» ввел:
- Сократ
  - Аристотель +
  - Демокрит

**Проверяемый индикатор достижения компетенции:**

УК-5

Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

УК-5.2

Применяет способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии в целях выполнения профессиональных задач;

*Типовые задания, для оценки сформированности знаний*

Результаты обучения
Знает специфику групповой работы с представителями разных культур

- Невербальными средствами общения являются:
  - Рукопожатие, походка, взгляд +
  - Телефон
  - Электронная почта
- Персональная дистанция в процессе общения:
  - Свыше 350см
  - 50 — 120см +
  - 120 — 350см
- Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:
  - Просьбы, приказа, призыва +
  - Познавательного сообщения
  - Электронной почты
- Вид аккультурации, который является результатом негативной этнической идентичности меньшинства и позитивной этнической толерантности большинства \_\_\_\_\_ (**ассимиляция**)
- Вид аккультурации, который является результатом позитивной этнической идентичности и позитивной этнической толерантности \_\_\_\_\_ (**интеграция**)
- Вид аккультурации, который является результатом позитивной этнической идентичности меньшинства и негативной этнической толерантности большинства \_\_\_\_\_ (**сегрегация**)
- Вид коммуникации, который осуществляется по особым каналам, прежде всего, информационным сетям, как в письменной, так и в устной форме, и использует, в

основном, выразительные средства языка, это \_\_\_\_\_ коммуникация (информативная)

**Проверяемый индикатор достижения компетенции:**

ОПК-5

Способен использовать при решении профессиональных задач современные информационные технологии и программные средства, включая управление крупными массивами данных и их интеллектуальный анализ.

ОПК-5.1

Использует современные информационные технологии при решении профессиональных задач

*Типовые задания, для оценки сформированности знаний*

Результаты обучения
Знает теоретические основы использования ИТ деятельности современного менеджера

1. Потоки информации бывают только внешними (входящими и исходящими для системы), так ли это:
  - а) нет +
  - б) да
  - в) отчасти
2. Выводы можно делать из собранного массива информации без её переработки, так ли это:
  - а) да
  - б) нет +
  - в) отчасти
3. Информация, размещаемая на внешних запоминающих устройствах, снабженная идентификатором и оформленная как единое целое средствами операционной системы или языка программирования, называется:
  - а) массив
  - б) запись
  - в) файл +
4. Устанавливаемые пределы изменения значений переменных или ограничивающие условия их изменения:
  - а) контроль
  - б) ограничения +
  - в) «рамки»
5. Государственные статистические учреждения проводят только переписи населения, так ли это:
  - а) да
  - б) зависит от региона
  - в) нет +
6. Как называется внешнее устройство для записи и воспроизведения цифровой информации на кассету с магнитной лентой:
  - а) винчестер
  - б) стример +
  - в) флоппи-диск

***Критерии оценивания образовательных достижений для тестовых заданий***

Оценка	Коэффициент К (%)	Критерии оценки
Отлично	Свыше 80% правильных ответов	глубокое познание в освоенном материале

Хорошо	Свыше 70% правильных ответов	материал освоен полностью, без существенных ошибок
Удовлетворительно	Свыше 50% правильных ответов	материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях
Неудовлетворительно	Менее 50% правильных ответов	материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня

### 11.2.2. СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

#### Проверяемый индикатор достижения компетенции:

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.1

Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества (командной работы), определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, учитывает особенности поведения и интересы других участников

УК-3.2

Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды

#### *Типовые задания, для оценки сформированности знаний*

Результаты обучения
Умеет применять вербальные и невербальные средства в деловой коммуникации; применять приемы эффективного слушания; организовать подготовку и проведение деловой беседы; проводить совещание, презентации, организовать публичное выступление; вести переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации

#### Ситуационная задача

Ирина Сергеевна Колесникова работает под руководством одного и того же начальника уже 11 лет. Однажды ее давняя подруга за чаем спросила, насколько ей хорошо работать со своим начальником? Прозвучал приблизительно такой ответ: «Вообще-то ничего. Он мне не досаждаёт. Я делаю свою работу». Тогда подруга поинтересовалась: «Но ты же работаешь на одном месте 11 лет. Как ты работаешь? Тебя когда-нибудь повысят? Пожалуйста, не обижайся, но мне совершенно не понятно, какое отношение имеет то, что ты делаешь, к работе фирмы».

Ирина Сергеевна задумалась: «Я действительно не знаю, хорошо ли я работаю... Мой начальник никогда со мной об этом не говорит. Правда, я всегда считала, что отсутствие новостей – уже хорошая новость. Что касается содержания и важности моей работы, то при приеме на фирму мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся».

Вопросы для анализа ситуации:

1. Какие цели и условия эффективности коммуникаций между руководителем и подчиненным отсутствуют?
2. Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций?
3. Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации?
4. Каким образом можно более эффективно построить обратную связь?

**Решение задачи:**

Успешному развитию деятельности организации часто препятствует неправильное восприятие персоналом поставленных перед ним задач, а также стратегических целей компании. Решить эту и ряд других проблем поможет регулярная обратная связь руководства с сотрудниками.

Обеспечение постоянной обратной связи с сотрудниками также помогает узнавать их мнение о топ-менеджменте, политике организации и оценивать степень разделения ими стратегических целей и задач компании. Осуществляется это путем непосредственных контактов топ-менеджмента с персоналом или методом анкетирования. При этом вопросы анкеты должны выявлять как положительные, так и отрицательные взгляды сотрудников на политику компании.

Кроме того, обратная связь – это мощный мотивирующий инструмент. Отсутствие или недостаток информации о результатах работы подчиненных часто становится причиной их раздражения и недовольства. Ведь каждый из них ожидает от руководителя оценки своей работы, которая показывает не только слабые или сильные стороны, но и, прежде всего, значимость его работы для компании.

1. Какие цели и условия эффективности коммуникаций между руководителем и подчиненным отсутствуют?

Обратная связь должна быть регулярной и планомерной, она таковой не является.

Оценивая работу подчиненных, надо выявлять не только недостатки, но и успехи. Такого тоже не наблюдается.

Результаты обратной связи должны обязательно доводиться до подчиненного. Негативные результаты контроля будут бесплодны, если их сразу не обсудить и не найти способы устранения недостатков. Сотрудница говорит, что «Мы с руководителем не особенно общаемся».

Беседа по итогам оценки работы должна быть конструктивной и проводиться в уважительном тоне. Такие беседы не проводятся.

На основании данных, приведенных в условии, можно сделать вывод, что ни одно из приведенных условий эффективной обратной связи не реализованы в данной организации.

2. Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций?

Информация перемещается внутри организации с уровня на уровень в рамках вертикальных коммуникаций. Она может передаваться по нисходящей, т.е. с высших уровней на низшие. Таким путем подчиненным уровням управления сообщается о текущих задачах, изменении приоритетов, конкретных заданиях, рекомендуемых процедурах и т. п. Например, вице-президент по производству может сообщать управляющему заводом (руководителю среднего уровня) о предстоящих изменениях в производстве продукта. В свою очередь, управляющий заводом должен проинформировать подчиненных ему руководителей об особенностях готовящихся изменений.

Помимо обмена по нисходящей, организация нуждается в коммуникациях по восходящей. Передача информации с низших уровней на высшие может заметно влиять на производительность. Коммуникации по восходящей, т.е. снизу вверх, также выполняют функцию оповещения верха о том, что делается на низших уровнях. Таким путем руководство узнает о текущих или назревающих проблемах и предлагает возможные варианты исправления положения дел. Последняя управленческая инновация в коммуникациях по восходящей – это создание групп из рабочих, которые регулярно, обычно на один раз неделю, собираются для обсуждения и решения проблем в производстве или обслуживании потребителей. Эти группы, получившие название кружков качества. Обмен информацией по восходящей обычно происходит в форме отчетов, предложений и объяснительных записок.

Наиболее очевидным компонентом вертикальных коммуникаций в организации являются отношения между руководителем и подчиненным. Они составляют основную

часть коммуникативной деятельности руководителя. Исследования показали, что 2/3 этой деятельности реализуется между управляющими и управляемыми.

В данном случае фраза «Мы с руководителем не особенно общаемся» говорит о том, что в организации не развиты вертикальные коммуникации ни по нисходящей, ни по восходящей.

3. Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации?

Как правило, восходящие коммуникации могут иметь место, если развиты нисходящие коммуникации. В данном случае, как сказано выше, не развиты ни нисходящие, ни восходящие коммуникации.

4. Каким образом можно более эффективно построить обратную связь?

По мнению ведущих специалистов, чтобы сделать обратную связь более эффективной, следует соблюдать следующие правила, успешно опробованные на практике многими руководителями:

1. Обратная связь должна быть регулярной и планомерной.
2. Обратная связь не должна сводиться к тотальному контролю. Не надо стремиться проконтролировать все – лучше сосредоточиться на наиболее важных моментах, где нужно помочь подчиненному избежать возможных ошибок.
3. Использование в системе обратной связи скрытого контроля не приносит ничего существенного – кроме обиды, досады и напряжения в отношениях.
4. Оценивая работу подчиненных, надо выявлять не только недостатки, но и успехи.
5. Результаты обратной связи должны обязательно доводиться до подчиненного. Негативные результаты контроля будут бесплодны, если их сразу не обсудить и не найти способы устранения недостатков.
6. Беседа по итогам оценки работы должна быть конструктивной и проводиться в уважительном тоне.
7. Важно, чтобы подчиненный согласился с критикой, сделал из нее должные выводы и понял, как можно исправить положение.

### **Проверяемый индикатор достижения компетенции:**

УК-4

Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-4.1

Использует деловую коммуникацию с соблюдением норм литературного языка и жанров устной и письменной речи на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах) в зависимости от целей и условий взаимодействия;

*Типовые задания, для оценки сформированности знаний*

Результаты обучения
Умеет эффективно планирует и реализует устные и письменные деловые коммуникации

### **Ситуационная задача**

Составьте приглашение, на приеме по поводу дня основания дочерней фирмы.

**Ответ:**

*Деловое письмо*

*Официальное приглашение*

(Имя), управляющий ... (фирма), имеет честь пригласить Вас на (прием), посвященный дню основания дочерней фирмы, который состоится в (место, дата) в ... часов. Форма одежды ...

Просьба ответить

**Проверяемый индикатор достижения компетенции:**

УК-5

Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

УК-5.2

Применяет способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии в целях выполнения профессиональных задач;

*Типовые задания, для оценки сформированности знаний*

Результаты обучения
Умеет эффективно выстраивать коммуникацию с учетом межкультурных коммуникативных различий

**Ситуационная задача**

Составьте просьбу оказать гостеприимство в отношении другого лица

**Ответ:**

Сообщаем Вам, что (имя) прибудет (место) (дата),и мы будем признательны, если Вы организуете для него (посещение завода, встречу с клиентами и т.д. во время его визита. (Имя) прибудет.... (каким транспортным средством), и мы также просим Вас встретить его и зарезервировать номер в гостинице на срок ... дней.

Необходимые удобства –.(характеристика номера). Просим сообщить, что Вам удалось сделать для приема (данного лица).

**Проверяемый индикатор достижения компетенции:**

ОПК-5

Способен использовать при решении профессиональных задач современные информационные технологии и программные средства, включая управление крупными массивами данных и их интеллектуальный анализ.

ОПК-5.1

Использует современные информационные технологии при решении профессиональных задач

*Типовые задания, для оценки сформированности знаний*

Результаты обучения
Умеет оптимизировать коммуникация с помощью ИТ

**Ситуационная задача 1**

Вы – ценный специалист медицинского центра, владеющий информационными технологиями. Вам необходимо выбрать медицинскую информационную систему, которая будет обеспечивать функционирование всего учреждения.

1. Какой интерфейс такой информационной системы выберите: «унифицированный» или «нестандартный».
2. Поясните ваш выбор руководителю (письменно).

**Ответ:**

1. Унифицированный.
2. Унифицированный – стандартизированный. Правилom хорошего тона считается использование «мыши» и графического режима вывода изображения. Классическим примером унифицированного программного интерфейса является интерфейс

программных продуктов фирмы Microsoft – Microsoft Windows и Microsoft Office. Программы, обладающие унифицированным интерфейсом, как правило, легки в освоении и использовании.

### 11.2.3. ЗАДАНИЯ ПО ОЦЕНКЕ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ НАВЫКОВ

**Проверяемые индикаторы достижения компетенции:**

**Проверяемый индикатор достижения компетенции:**

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.1

Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества (командной работы), определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, учитывает особенности поведения и интересы других участников

УК-3.2

Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды

*Типовые задания, для оценки сформированности знаний*

Результаты обучения
Владеет навыками, необходимыми для осуществления эффективной деловой коммуникации в практической деятельности

#### Задание

Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8-15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как Вы начнете беседу при встрече?

1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу.
2. Извинитесь перед ним и начнете беседу.
3. Поздороваетесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»
4. Отмените беседу и перенесете ее на другое время.
5. Свой вариант.

**Ответ:**

Руководителю следует поздороваться с подчиненными, поблагодарить за ожидание, в двух словах объяснить причину своей задержки. Затем следует начать с сотрудником беседу: спросить, по какой причине работник опаздывает, напомнить ему о трудовом распорядке сотрудников, о мера дисциплинарного взыскания за опоздания, потребовать написать объяснительную. В случае, если сотрудник будет указывать руководителю на его опоздание, следует заметить, что данное происшествие не является нормой, а только исключением

**Проверяемый индикатор достижения компетенции:**

УК-4

Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-4.1



Использует деловую коммуникацию с соблюдением норм литературного языка и жанров устной и письменной речи на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах) в зависимости от целей и условий взаимодействия;

*Типовые задания, для оценки сформированности знаний*

Результаты обучения
Владеет навыком устных деловых коммуникаций (публичного выступления, ведения спора, дискуссии, полемики, самопрезентации); составления письменных деловых коммуникаций; этики делового общения

### Задание

Анна поступила на работу в качестве начальника одного из отделов солидной организации. Коллектив достался сложившийся, дружный. Более того, сотрудники любят собираться вместе в нерабочее время у кого-нибудь дома.

И вот настал момент, когда Анну тоже пригласили на такую вечеринку. Анна в затруднении. С одной стороны, отказаться неудобно, коллеги могут обидеться. С другой стороны, она – руководитель и сближение с подчиненными, вторжение личных контактов в служебные может стать поводом для панибратских отношений, то есть связать руки и снизить авторитет среди сотрудников.

Как поступить Анне?

#### Ответ:

Начальнику следует принять приглашение на вечеринку, поскольку отказ действительно могут понять неправильно. Сближаться с подчиненными не обязательно, главное, показать желание познакомиться с коллективом, узнать их поближе. На вечеринку можно прийти на короткое время, побеседовав с сотрудниками, выпить чашку кофе, после чего извиниться, объяснить что ждут важные дела, попрощаться и уйти. В таком случае, начальник проведет время с коллективом и не потеряет в их глазах уважение.

#### Проверяемый индикатор достижения компетенции:

УК-5

Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

УК-5.2

Применяет способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии в целях выполнения профессиональных задач;

*Типовые задания, для оценки сформированности знаний*

Результаты обучения
Владеет навыками толерантности, межкультурной сензитивности, развитым культурным интеллектом

### Задание

Руководитель организации поручает своему заместителю подготовить заседание коллегии по вопросу, который тот курирует. Накануне заседания руководитель резко критикует проделанную работу и требует внести кардинальные изменения в повестку дня, круг приглашенных лиц и т. д.

Оцените ситуацию и дайте прогноз. Что можно посоветовать действующим лицам?

#### Ответ:

Подчиненному следует объяснить невозможность кардинального изменения плана заседания коллегии, приводя аргументы в поддержку своих слов (приглашенных участников уже оповестили, доклады по повестке готовы, времени внести в них

коррективы нет). В случае, если начальник продолжает упорствовать, следует спокойно воспринять данную ситуацию и исправить те моменты, которые могут поддаваться корректировке.

Проверяемый индикатор достижения компетенции:

ОПК-5

Способен использовать при решении профессиональных задач современные информационные технологии и программные средства, включая управление крупными массивами данных и их интеллектуальный анализ.

ОПК-5.1

Использует современные информационные технологии при решении профессиональных задач

*Типовые задания, для оценки сформированности знаний*

Результаты обучения
Владеет навыками использования ИТ

### Задание

Вы получили новый компьютер со склада. Компьютер предназначен для работы с больничной документацией (электронного документооборота в больнице нет) и для доступа в Интернет.

1. Какой минимальный набор программ вы установите?
2. Приведите примеры программ, которые распространяются бесплатно или условно бесплатно (свободное программное обеспечение).

**Ответ:**

1. Операционная система, драйверы на устройства компьютера, офисный пакет, интернет-браузер (идет в комплекте с операционной системой), антивирусная программа, программа-архиватор
2. Операционная система (Linux), офисный пакет (Open Office), интернет-браузер (Mozilla, Chrome, Safari, IE, Opera), антивирусная программа (Avast, AVG), программа-архиватор (7-Zip, IZArc, TUGZip).

### Критерии оценивания практических заданий

Решения практического задания	Критерии оценивания
	«5» (отлично) – выставляется за полное, безошибочное выполнение задания
	«4» (хорошо) – в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
	«3» (удовлетворительно) – допущены отдельные ошибки при выполнении задания.
	«2» (неудовлетворительно) – отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.

### 11.3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Промежуточная аттестация включает следующие типы заданий: решение ситуационной задачи, собеседование по контрольным вопросам

### 11.3.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕНИЯ УМЕНИЙ И ПО ОЦЕНКЕ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ НАВЫКОВ

*Проверяемые индикаторы достижения компетенции:*

**Проверяемый индикатор достижения компетенции:**

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.1

Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества (командной работы), определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, учитывает особенности поведения и интересы других участников

УК-3.2

Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды

*Типовые задания, для оценки сформированности знаний*

Результаты обучения
Умеет применять вербальные и невербальные средства в деловой коммуникации; применять приемы эффективного слушания; организовать подготовку и проведение деловой беседы; проводить совещание, презентации, организовать публичное выступление; вести переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации. Владеет навыками, необходимыми для осуществления эффективной деловой коммуникации в практической деятельности

#### Задание 1

Ирина Сергеевна Колесникова работает под руководством одного и того же начальника уже 11 лет. Однажды ее давняя подруга за чаем спросила, насколько ей хорошо работать со своим начальником? Прозвучал приблизительно такой ответ: «Вообще-то ничего. Он мне не досаждаёт. Я делаю свою работу». Тогда подруга заинтересовалась: «Но ты же работаешь на одном месте 11 лет. Как ты работаешь? Тебя когда-нибудь повысят? Пожалуйста, не обижайся, но мне совершенно не понятно, какое отношение имеет то, что ты делаешь, к работе фирмы».

Ирина Сергеевна задумалась: «Я действительно не знаю, хорошо ли я работаю... Мой начальник никогда со мной об этом не говорит. Правда, я всегда считала, что отсутствие новостей – уже хорошая новость. Что касается содержания и важности моей работы, то при приеме на фирму мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся».

Вопросы для анализа ситуации:

5. Какие цели и условия эффективности коммуникаций между руководителем и подчиненным отсутствуют?
6. Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций?
7. Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации?
8. Каким образом можно более эффективно построить обратную связь?

**Решение задачи:**

Успешному развитию деятельности организации часто препятствует неправильное восприятие персоналом поставленных перед ним задач, а также стратегических целей компании. Решить эту и ряд других проблем поможет регулярная обратная связь руководства с сотрудниками.

Обеспечение постоянной обратной связи с сотрудниками также помогает узнавать их мнение о топ-менеджменте, политике организации и оценивать степень разделения ими стратегических целей и задач компании. Осуществляется это путем непосредственных контактов топ-менеджмента с персоналом или методом анкетирования. При этом вопросы анкеты должны выявлять как положительные, так и отрицательные взгляды сотрудников на политику компании.

Кроме того, обратная связь – это мощный мотивирующий инструмент. Отсутствие или недостаток информации о результатах работы подчиненных часто становится причиной их раздражения и недовольства. Ведь каждый из них ожидает от руководителя оценки своей работы, которая показывает не только слабые или сильные стороны, но и, прежде всего, значимость его работы для компании.

1. Какие цели и условия эффективности коммуникаций между руководителем и подчиненным отсутствуют?

Обратная связь должна быть регулярной и планомерной, она таковой не является.

Оценивая работу подчиненных, надо выявлять не только недостатки, но и успехи. Такого тоже не наблюдается.

Результаты обратной связи должны обязательно доводиться до подчиненного. Негативные результаты контроля будут бесплодны, если их сразу не обсудить и не найти способы устранения недостатков. Сотрудница говорит, что «Мы с руководителем не особенно общаемся».

Беседа по итогам оценки работы должна быть конструктивной и проводиться в уважительном тоне. Такие беседы не проводятся.

На основании данных, приведенных в условии, можно сделать вывод, что ни одно из приведенных условий эффективной обратной связи не реализованы в данной организации.

2. Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций?

Информация перемещается внутри организации с уровня на уровень в рамках вертикальных коммуникаций. Она может передаваться по нисходящей, т.е. с высших уровней на низшие. Таким путем подчиненным уровням управления сообщается о текущих задачах, изменении приоритетов, конкретных заданиях, рекомендуемых процедурах и т. п. Например, вице-президент по производству может сообщать управляющему заводом (руководителю среднего уровня) о предстоящих изменениях в производстве продукта. В свою очередь, управляющий заводом должен проинформировать подчиненных ему руководителей об особенностях готовящихся изменений.

Помимо обмена по нисходящей, организация нуждается в коммуникациях по восходящей. Передача информации с низших уровней на высшие может заметно влиять на производительность. Коммуникации по восходящей, т.е. снизу вверх, также выполняют функцию оповещения верха о том, что делается на низших уровнях. Таким путем руководство узнает о текущих или назревающих проблемах и предлагает возможные варианты исправления положения дел. Последняя управленческая инновация в коммуникациях по восходящей – это создание групп из рабочих, которые регулярно, обычно на один раз неделю, собираются для обсуждения и решения проблем в

производстве или обслуживании потребителей. Эти группы, получившие название кружков качества. Обмен информацией по восходящей обычно происходит в форме отчетов, предложений и объяснительных записок.

Наиболее очевидным компонентом вертикальных коммуникаций в организации являются отношения между руководителем и подчиненным. Они составляют основную часть коммуникативной деятельности руководителя. Исследования показали, что 2/3 этой деятельности реализуется между управляющими и управляемыми.

В данном случае фраза «Мы с руководителем не особенно общаемся» говорит о том, что в организации не развиты вертикальные коммуникации ни по нисходящей, ни по восходящей.

3. Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации?

Как правило, восходящие коммуникации могут иметь место, если развиты нисходящие коммуникации. В данном случае, как сказано выше, не развиты ни нисходящие, ни восходящие коммуникации.

4. Каким образом можно более эффективно построить обратную связь?

По мнению ведущих специалистов, чтобы сделать обратную связь более эффективной, следует соблюдать следующие правила, успешно опробованные на практике многими руководителями:

8. Обратная связь должна быть регулярной и планомерной.
9. Обратная связь не должна сводиться к тотальному контролю. Не надо стремиться проконтролировать все – лучше сосредоточиться на наиболее важных моментах, где нужно помочь подчиненному избежать возможных ошибок.
10. Использование в системе обратной связи скрытого контроля не приносит ничего существенного – кроме обиды, досады и напряжения в отношениях.
11. Оценивая работу подчиненных, надо выявлять не только недостатки, но и успехи.
12. Результаты обратной связи должны обязательно доводиться до подчиненного. Негативные результаты контроля будут бесплодны, если их сразу не обсудить и не найти способы устранения недостатков.
13. Беседа по итогам оценки работы должна быть конструктивной и проводиться в уважительном тоне.
14. Важно, чтобы подчиненный согласился с критикой, сделал из нее должные выводы и понял, как можно исправить положение.

## **Задание 2**

Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8-15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как Вы начнете беседу при встрече?

1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу.

2. Извинитесь перед ним и начнете беседу.

3. Поздоровайтесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»

4. Отмените беседу и перенесете ее на другое время.

5. Свой вариант.

**Ответ:**

Руководителю следует поздороваться с подчиненными, поблагодарить за ожидание, в двух словах объяснить причину своей задержки. Затем следует начать с сотрудником беседу: спросить, по какой причине работник опаздывает, напомнить ему о трудовом распорядке сотрудников, о мера дисциплинарного взыскания за опоздания, потребовать написать объяснительную. В случае, если сотрудник будет указывать руководителю на его опоздание, следует заметить, что данное происшествие не является нормой, а только исключением

**Проверяемый индикатор достижения компетенции:**

УК-4

Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-4.1

Использует деловую коммуникацию с соблюдением норм литературного языка и жанров устной и письменной речи на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах) в зависимости от целей и условий взаимодействия;

*Типовые задания, для оценки сформированности знаний*

Результаты обучения
Умеет эффективно планирует и реализует устные и письменные деловые коммуникации Владеет навыком устных деловых коммуникаций (публичного выступления, ведения спора, дискуссии, полемики, самопрезентации); составления письменных деловых коммуникаций; этики делового общения

### Задание 1

Составьте приглашение, на приеме по поводу дня основания дочерней фирмы.

**Ответ:**

*Деловое письмо*

*Официальное приглашение*

(Имя), управляющий ... (фирма), имеет честь пригласить Вас на (прием), посвященный дню основания дочерней фирмы, который состоится в (место, дата) в ... часов. Форма одежды ...

Просьба ответить

### Задание 2

Анна поступила на работу в качестве начальника одного из отделов солидной организации . Коллектив достался сложившийся, дружный. Более того, сотрудники любят собираться вместе в нерабочее время у кого-нибудь дома.

И вот настал момент, когда Анну тоже пригласили на такую вечеринку. Анна в затруднении. С одной стороны, отказаться неудобно, коллеги могут обидеться. С другой стороны, она – руководитель и сближение с подчиненными, вторжение личных контактов в служебные может стать поводом для панибратских отношений, то есть связать руки и снизить авторитет среди сотрудников.

Как поступить Анне?

**Ответ:**

Начальнику следует принять приглашение на вечеринку, поскольку отказ действительно могут понять неправильно. Сближаться с подчиненными не обязательно, главное, показать желание познакомиться с коллективом, узнать их поближе. На вечеринку можно прийти на короткое время, побеседовав с сотрудниками, выпить чашку кофе, после чего извиниться, объяснить что ждут важные дела, попрощаться и уйти. В таком случае, начальник проведет время с коллективом и не потеряет в их глазах уважение.

**Проверяемый индикатор достижения компетенции:**

УК-5

Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

УК-5.2

Применяет способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии в целях выполнения профессиональных задач;

*Типовые задания, для оценки сформированности знаний*

Результаты обучения
Умеет эффективно выстраивать коммуникацию с учетом межкультурных коммуникативных различий
Владеет навыками толерантности, межкультурной сензитивности, развитым культурным интеллектом

### **Задание 1**

Составьте просьбу оказать гостеприимство в отношении другого лица

**Ответ:**

Сообщаем Вам, что (имя) прибудет (место) (дата), и мы будем признательны, если Вы организуете для него (посещение завода, встречу с клиентами и т.д. во время его визита. (Имя) прибудет.... (каким транспортным средством), и мы также просим Вас встретить его и зарезервировать номер в гостинице на срок ... дней.

Необходимые удобства –.(характеристика номера). Просим сообщить, что Вам удалось сделать для приема (данного лица).

### **Задание 2**

Руководитель организации поручает своему заместителю подготовить заседание коллегии по вопросу, который тот курирует. Накануне заседания руководитель резко критикует проделанную работу и требует внести кардинальные изменения в повестку дня, круг приглашенных лиц и т. д.

Оцените ситуацию и дайте прогноз. Что можно посоветовать действующим лицам?

**Ответ:**

Подчиненному следует объяснить невозможность кардинального изменения плана заседания коллегии, приводя аргументы в поддержку своих слов (приглашенных участников уже оповестили, доклады по повестке готовы, времени внести в них коррективы нет). В случае, если начальник продолжает упорствовать, следует спокойно

воспринять данную ситуацию и исправить те моменты, которые могут поддаваться корректировке.

### **Проверяемый индикатор достижения компетенции:**

ОПК-5

Способен использовать при решении профессиональных задач современные информационные технологии и программные средства, включая управление крупными массивами данных и их интеллектуальный анализ.

ОПК-5.1

Использует современные информационные технологии при решении профессиональных задач

*Типовые задания, для оценки сформированности знаний*

Результаты обучения
Умеет оптимизировать коммуникация с помощью ИТ
Владеет навыками использования ИТ

### **Задание 1**

Вы – ценный специалист медицинского центра, владеющий информационными технологиями. Вам необходимо выбрать медицинскую информационную систему, которая будет обеспечивать функционирование всего учреждения.

1. Какой интерфейс такой информационной системы выберете: «унифицированный» или «нестандартный».
2. Поясните ваш выбор руководителю (письменно).

**Ответ:**

1. Унифицированный.
2. Унифицированный – стандартизированный. Правилom хорошего тона считается использование «мыши» и графического режима вывода изображения. Классическим примером унифицированного программного интерфейса является интерфейс программных продуктов фирмы Microsoft – Microsoft Windows и Microsoft Office. Программы, обладающие унифицированным интерфейсом, как правило, легки в освоении и использовании.

### **Задание 2**

Вы получили новый компьютер со склада. Компьютер предназначен для работы с больничной документацией (электронного документооборота в больнице нет) и для доступа в Интернет.

1. Какой минимальный набор программ вы установите?
2. Приведите примеры программ, которые распространяются бесплатно или условно бесплатно (свободное программное обеспечение).

**Ответ:**

1. Операционная система, драйверы на устройства компьютера, офисный пакет, интернет-браузер (идет в комплекте с операционной системой), антивирусная программа, программа-архиватор
2. Операционная система (Linux), офисный пакет (Open Office), интернет-браузер (Mozilla, Chrome, Safari, IE, Opera), антивирусная программа (Avast, AVG), программа-архиватор (7-Zip, IZArc, TUGZip).



### 11.3.2. ПЕРЕЧЕНЬ КОНТРОЛЬНЫХ ВОПРОСОВ ДЛЯ ЭКЗАМЕНА

#### Вопросы для подготовки к зачету с оценкой

№	Вопросы для промежуточной аттестации студента	Проверяемые индикаторы достижения компетенций
1.	Коммуникация как основа деловых отношений	УК-3.1; УК-3.2;
2.	Специфика и основные задачи деловой коммуникации	УК-3.1; УК-3.2;
3.	Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации	УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1;
4.	Способы передачи и приема информации	УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1;
5.	Факторы эффективной коммуникации	УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1; УК-5.2;
6.	Элементы и этапы коммуникационного процесса	УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1; УК-5.2;
7.	Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности	УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1; УК-5.2;
8.	Использование эффектов восприятия в деловом общении	УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1; УК-5.2;
9.	Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения	УК-3.1; УК-3.2;
10.	Приемы устранения коммуникативных барьеров	УК-3.1; УК-3.2;
11.	Вербальные средства делового общения	УК-3.1; УК-3.2;
12.	Стили и виды слушания в деловых коммуникациях	УК-3.1; УК-3.2;
13.	Приемы активного слушания в деловом общении	УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1; УК-5.2; ОПК-5.1
14.	Роль невербальных средств в коммуникации, их классификация	УК-3.1; УК-3.2;
15.	Проблема интерпретации невербальных средств в деловом общении	УК-3.1; УК-3.2;
16.	Деловая беседа, этапы, принципы и правила проведения	УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1; УК-5.2; ОПК-5.1
17.	Правила и приемы эффективного телефонного общения	УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1; УК-5.2;
18.	Деловые переговоры: подготовка и проведение	УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1; УК-5.2;
19.	Формирование и совершенствование переговорного процесса	УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1; УК-5.2;
20.	Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций	УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1; УК-5.2;
21.	Организация и проведение делового совещания	УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1; УК-5.2;
22.	Способы нейтрализации «блокирующих ситуаций» в ходе совещания	УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1; УК-5.2;
23.	Презентация как форма деловой коммуникации	УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1; УК-5.2;

24.	Самопрезентация в деловых контактах	УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1; УК-5.2; ОПК-5.1
25.	Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации	УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1; УК-5.2; ОПК-5.1
26.	Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста	УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1; УК-5.2;
27.	Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише)	УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1; УК-5.2;
28.	Основные требования к оформлению делового письма	УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1; УК-5.2;
29.	Основные виды официальных деловых писем	УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1; УК-5.2; ОПК-5.1
30.	Внутренние и внешние письменные коммуникации	УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1; УК-5.2; ОПК-5.1
31.	Психологическая основа и языковые средства публичного выступления	УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1; УК-5.2;
32.	Управление организационными коммуникациями	УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1; УК-5.2; ОПК-5.1
33.	Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции	УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1; УК-5.2; ОПК-5.1
34.	Этические основы деловых коммуникаций	УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1; УК-5.2;
35.	Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации	УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1; УК-5.2; ОПК-5.1
36.	Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером	УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1; УК-5.2; ОПК-5.1
37.	Условия эффективного речевого воздействия	УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1; УК-5.2;
38.	Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе	УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1; УК-5.2; ОПК-5.1
39.	Межкультурные различия в деловой коммуникации	УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1; УК-5.2;
40.	Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры	УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1; УК-5.2;

### 11.3.3. ПРИМЕР ЭКЗАМЕНАЦИОННОГО БИЛЕТА

**ПЯТИГОРСКИЙ МЕДИКО-ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ –**  
филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
**«ВОЛГОГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ**

**МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
Министерства здравоохранения Российской Федерации

Кафедра: Менеджмента и экономики  
Дисциплина: Деловые коммуникации  
Бакалавриат 38.03.02 «Менеджмент»  
Учебный год: 2024-2025

Экзаменационный билет № 00

Экзаменационные вопросы:

1. Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения
2. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции

Экзаменационная задача:

Руководитель организации поручает своему заместителю подготовить заседание коллегии по вопросу, который тот курирует. Накануне заседания руководитель резко критикует проделанную работу и требует внести кардинальные изменения в повестку дня, круг приглашенных лиц и т. д.

Оцените ситуацию и дайте прогноз. Что можно посоветовать действующим лицам?

М.П. \_\_\_\_\_ Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Г.Н. Тер-Акопов

**Критерии оценки уровня усвоения материала дисциплины и сформированности компетенций**

**КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ОТВЕТА СТУДЕНТА ПРИ 100-БАЛЛЬНОЙ СИСТЕМЕ**

<b>ХАРАКТЕРИСТИКА ОТВЕТА</b>	<b>Оценка ECTS</b>	<b>Баллы в БРС</b>	<b>Уровень сформированности компетентности по дисциплине</b>	<b>Оценка</b>
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента. В полной мере овладел компетенциями.	А	100-96	ВЫСОКИЙ	5 (отлично)
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об	В	95-91	ВЫСОКИЙ	5 (отлично)

<p>объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента. В полной мере овладел компетенциями.</p>				
<p>Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. В ответе допущены недочеты, исправленные студентом с помощью преподавателя. В полной мере овладел компетенциями.</p>	C	90-86	СРЕДНИЙ	4(хорошо)
<p>Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя. В полной мере овладел компетенциями.</p>	D	85-81	СРЕДНИЙ	4(хорошо)
<p>Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом спомощью «наводящих» вопросов преподавателя. В полной мере овладел компетенциями.</p>	E	80-76	СРЕДНИЙ	4(хорошо)
<p>Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-</p>	F	75-71	НИЗКИЙ	3(удовлетв о- рительно)

<p>следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий, которые студент затрудняется исправить самостоятельно. Достаточный уровень освоения компетенциями</p>				
<p>Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции. Достаточный уровень освоения компетенциями</p>	G	70-66	НИЗКИЙ	3(удовлетворительно)
<p>Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя приводят к коррекции ответа студента на поставленный вопрос. Обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции. Достаточный уровень освоения компетенциями</p>	H	61-65	КРАЙНЕ НИЗКИЙ	3(удовлетворительно)
<p>Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины или дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами</p>	I	60-0	НЕ СФОРМИРОВАНА	2

<p>дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения.</p> <p>Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.</p> <p>Компетенции не сформированы</p>				
--	--	--	--	--

**Итоговая оценка по дисциплине**

Оценка по 100-балльной системе	Оценка по системе «зачтено - не зачтено»	Оценка по 5-балльной системе		Оценка по ECTS
96-100	зачтено	5	отлично	A
91-95	зачтено			B
81-90	зачтено	4	хорошо	C
76-80	зачтено			D
61-75	зачтено	3	удовлетворительно	E
41-60	не зачтено	2	неудовлетворительно	Fx
0-40	не зачтено			F