

**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
Ярославский государственный медицинский университет  
Министерства здравоохранения Российской Федерации  
ФГБОУ ВО ЯГМУ Минздрава России**

**Фонд оценочных средств  
для проведения промежуточной аттестации  
по дисциплине  
ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

**Магистратура по направлению подготовки 19.04.01  
Биотехнология  
Направленность (профиль)  
«Промышленное производство  
биотехнологических лекарственных средств»  
Форма обучения ОЧНАЯ**

**Фонд оценочных средств разработан  
в соответствии с требованиями ФГОС**

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине Деловое общение составлен в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 19.04.01 Биотехнология и входит в состав рабочей программы соответствующей дисциплины Образовательной программы высшего образования – программы магистратуры по направлению подготовки 19.04.01 Биотехнология

Фонд оценочных средств разработан на кафедре Управления и экономики фармации.

Заведующий кафедрой – Лаврентьева Л.И., д.ф.н., доцент

Разработчик:

Желткевич О.В., к.ф.н., доцент

Согласовано:

Директор института  
фармации доцент



Лаврентьева Л.И.

---

(подпись)

«16» сентября 2022 года

Утверждено Советом по управлению образовательной деятельностью  
«16» сентября 2022 года, протокол № 1

Председатель Совета по  
управлению  
образовательной  
деятельностью, проректор  
по образовательной  
деятельности и цифровой  
трансформации, доцент



Смирнова А.В.

---

(подпись)

«16» сентября 2022 года

**1. Форма промежуточной аттестации – зачет.**

**2. Перечень компетенций, формируемых на этапе освоения дисциплины**

**Универсальная компетенция:**

УК-3 – способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.

УК-5 – способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.

Содержание компетенций с указанием индикаторов достижения компетенций представлено в рабочей программе по соответствующей дисциплине (таблица 1).

**3. Показатели и критерии оценивания сформированности компетенций, шкалы оценивания**

Показатели и критерии оценивания сформированности компетенций, шкалы оценивания

Этап промежуточной аттестации	Компетенции, сформированность которых оценивается	Показатели	Критерии сформированности компетенций
Тестирование	УК-3, УК-5	Число ответов на задания в тестовой форме, соответствующих эталону ответа	Число ответов на задания в тестовой форме, соответствующих эталону ответа, – более 70%.
Собеседование по теоретическим вопросам	УК-3, УК-5	Правильность ответов на вопросы задания	<p><i>Удовлетворительно:</i> даны безошибочные ответы на основные вопросы задания, в ходе ответа возможны отдельные несущественные ошибки и неточности.</p> <p><i>Неудовлетворительно:</i> ответы на основные вопросы задания содержат принципиальные ошибки (влияющие на практические аспекты применения / исследования группы лекарственных препаратов) или обучающийся продемонстрировал отдельные малозначимые представления об обсуждаемом вопросе или отказ от ответа.</p>

## **4. Типовые контрольные задания и иные материалы для оценки знаний, умений, навыков, формируемых на этапе освоения дисциплины**

### **4.1. Задания в тестовой форме**

**Формируемая компетенция – УК-3, УК-5**

*Выберите один правильный ответ:*

**1. Вид общения, цель которого лежит за пределами процесса общения и которое подчинено решению определенной задачи**

- А. Деловое общение
- Б. Этикет
- В. Экстремальное общение
- Г. Смешанное общение

**2. Подчинение установленным правилам и ограничениям**

- А. Регламентированность
- Б. Соблюдение ролевого амплуа
- В. Повышенная ответственность
- Г. Строгое отношение

**3. Массовое мероприятие, направленное на формирование и удовлетворение информационных, интеллектуальных и других потребностей целевой аудитории, проводимое в специально определенных для этого местах**

- А. Информационно-просветительское мероприятие
- Б. Торжественное мероприятие
- В. Научное мероприятие
- Г. Смешанное мероприятие

**4. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:**

- А. Устной речи
- Б. Определенного темпа речи
- В. Информационных технологий
- Г. Письменной речи

**5. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:**

- А. Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
- Б. Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- В. Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
- Г. Не признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга

**6. Первый этап переговоров**

- А. Подготовительный
- Б. Ведение разговора
- В. Начальный
- Г. Окончание разговора

**7. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:**

- А. Дискуссионным обсуждением проблем
- Б. Обсуждением каких-либо инновационных проектов
- В. Выслушиванием жалоб клиентов
- Г. Общением с родителями

**8. Общение – это:**

- А. оба варианта правильные
- Б. Процесс передачи информации, процесс установления контактов между людьми
- В. Процесс формирования и развития личности

**9. Принцип, на котором не может быть основано деловое общение:**

- А. Эгоизм
- Б. Уважительность
- В. Доброжелательность
- Г. Открытость

**10. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж.**

А. Отрицательно

Б. Положительно

**11. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.**

А. Отрицательно

Б. Положительно

**12. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Добрый день. Это центр «Генезис». У телефона Ирина Аникеева. Чем я могу вам помочь?**

А. Отрицательно

Б. Положительно

**13. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Здравствуйте, аптека. Чем могу помочь?**

А. Отрицательно

Б. Положительно

**14. Прямое деловое общение характеризуется:**

А. Непосредственным речевым контактом

Б. Ответными реакциями собеседников

В. Общением в пределах видимости

**15. Цель формального приема в начале переговоров:**

- А. Создать атмосферу взаимопонимания
- Б. Высказать точку зрения своей стороны
- В. Выслушать точку зрения партнеров
- Г. Высказать свою точку зрения

**16. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков – это проявление принципа:**

- А. Терпимости
- Б. Сознательности
- В. Постепенности
- Г. Осознанности

**17. Коммуникативная сторона общения:**

- А. Обмен информацией между людьми
- Б. Взаимопонимание участников общения
- В. Организация взаимодействия между людьми
- Г. Решение проблемы общения

**18. Деловая этика представляет собой:**

- А. Совокупность принципов поведения людей
- Б. Личное поведение человека
- В. Деловые отношения предпринимателей
- Г. Межличностные отношения

**19. Подготовка к переговорам не включает**

- А. Принятия решения
- Б. Определение времени встречи
- В. Проработку содержания переговоров
- Г. Определение места встречи

**20. В деловом телефонном разговоре не следует**

- А. Дать волю эмоциям
- Б. Назвать свое учреждение
- В. Назвать свою фамилию
- Г. Быть вежливым



## **4.2. Собеседование по теоретическим вопросам.**

### **Формируемая компетенция – УК-3, УК-5**

1. Определение понятия, структура, функции общения.
2. Классификации видов профессионального общения.
3. Стратегии поведения в профессиональном общении.
4. Структура средств общения: вербальные, невербальные.
5. Структура коммуникативной функции речи: информационная, выразительная и волеизъявления.
6. Понятие вокальные помехи, монологическая и диалогическая речь.
7. Умение слушать и слышать, задавать вопросы, приемы присоединения. Рефлексивное, нерефлексивное слушание.
8. Основные неречевые средства общения: жесты, мимика, поза, походка.
9. Понятие личность, цели изучения психологии личности, основные положения о природе человека, оценка психотипа потребителя.
10. Понятие и значение экстравертированность, интровертированность.
11. Особенности общения в разные возрастные периоды, возрастные особенности коммуникативных свойств личности.
12. Особенности общения, связанные с полом; мужской и женский стиль общения.
13. Национальные особенности общения.
14. Формы (типы) взаимодействия: кооперация, конкуренция.
15. Трансактный анализ Э.Бёрна.
16. Виды психологического влияния, виды психологического противостояния влиянию.
17. Понятие эмпатия и её формы.
18. Понятие властность, конфликтность и агрессивность. Правила общения с доминантным собеседником.
19. Понятие толерантность, коммуникативная толерантность, ее виды.
20. Понятия ригидность, мобильность, затруднённое общение.
21. Понятие комформность реципиента. Определение внушаемости и негативизма.
22. Понятие коммуникативная культура. Правила коммуникативной культуры.
23. Коммуникативная компетентность, как система внутренних ресурсов личности: понятие, структура.
24. Эмоциональный интеллект: понятие, структура.

25. Понятие авторитета источника информации, его символы.
26. Доверие – недоверие к источнику информации, его основные функции.
27. Социально-психологические механизмы социализации.
28. Деловое общение: понятие, рациональные способы общения.
29. Деловая беседа, переговоры, прием посетителей. Типы деятельности людей, основания для ведения переговоров.
30. Этапы ведения переговоров, составления плана беседы, распространенные ошибки беседы, эффективные собеседники.
31. Умение задавать вопросы, типы вопросов.
32. Деловые споры, правила поведения руководителя в процессе делового спора, виды защиты собственных позиций, способы построения аргументации.
33. Деловое общение по телефону, рекомендации для выбора телефона, как технического средства общения, время телефонного разговора, этапы телефонного общения.
34. Проведение деловых собраний и совещаний; рекомендации по подготовке к собранию, в процессе проведения собрания, после собрания, типичные недостатки проведения собрания.
35. Публичное выступление: понятие, виды, условия эффективности
36. Основные принципы, методы информирования.
37. Оценка аудитории, учет обстановки выступления, вербальная и визуальная адаптация.
38. Признаки умело построенной речи, использование весомых доводов и доказательства для убедительной речи.
39. Типичные ошибки ораторов, преодоление ораторской нервозности.
40. Понятие конфликтная ситуация, составляющие, признаки.
41. Понятие конфликт, фазы развития.
42. Классификация конфликтов.
43. Причины конфликтных ситуаций. Функции конфликтов.
44. Динамика развития конфликта. Исходы конфликтных ситуаций
45. Основные модели поведения личности в конфликте.
46. Конфликтная компетентность, как сложная структурно-функциональная система: компоненты, структура.
47. Агрессивное поведение как проявление конфронтации.
48. Понятие профессиональное выгорание, основные причины.
49. Факторы и стадии профессионального выгорания.
50. Меры борьбы и профилактики с профессиональным выгоранием.

