

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
"Сибирский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения  
Российской Федерации

Фармацевтический факультет

УТВЕРЖДЕНО  
Ученым советом  
Протокол № 10 от 01.11.2023

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

Направление подготовки: 19.03.01 Биотехнология

Профиль подготовки: Фармацевтическая и пищевая биотехнология

Формы обучения: очная

Квалификация (степень) выпускника: Бакалавр

Год набора: 2023

Срок получения образования: 4 года

Объем: в зачетных единицах: 2 з.е.  
в академических часах: 72 ак.ч.

**Разработчики:**

Мисик М.А.

Оценочные материалы составлены в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 19.03.01 Биотехнология, утвержденного приказом Минобрнауки России от 10.08.2021 № 736, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Специалист по промышленной фармации в области производства лекарственных средств", утвержден приказом Минтруда России от 22.05.2017 № 430н; "Специалист по промышленной фармации в области контроля качества лекарственных средств", утвержден приказом Минтруда России от 22.05.2017 № 431н; "Специалист в области биотехнологии биологически активных веществ", утвержден приказом Минтруда России от 22.07.2020 № 441н; "Специалист по валидации (квалификации) фармацевтического производства", утвержден приказом Минтруда России от 22.05.2017 № 434н; "Специалист в области биотехнологий продуктов питания", утвержден приказом Минтруда России от 24.09.2019 № 633н.

## **1. Планируемые результаты обучения, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-4.1 Грамотно и ясно строит диалог в рамках межличностного и межкультурного общения.

*Знать:*

УК-4.1/Зн1 Виды построения делового общения

УК-4.1/Зн2 Основные коммуникативные качества речи.

УК-4.1/Зн3 Современные представления о культуре коммуникации, учитывающей лингвистические и экстралингвистические факторы; виды общения, основные коммуникативные качества речи

УК-4.1/Зн5 Нормы делового общения и культуры, профессиональной психологии, этики и деонтологии

*Уметь:*

УК-4.1/Ум1 Реализовывать свои коммуникативные намерения адекватно ситуации и задачам общения, возникающим в профессиональной деятельности.

УК-4.1/Ум2 Правильно излагать свои мысли в устной и письменной форме на иностранном языке с соблюдением норм построения речи.

УК-4.1/Ум3 Участвовать в беседе на профессиональные, академические, повседневно-бытовые темы

*Владеть:*

УК-4.1/Нв1 Аргументирование и построение речевого высказывания с учетом коммуникативных задач.

УК-4.2 Демонстрирует умение осуществлять деловую переписку на русском языке, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем.

*Знать:*

УК-4.2/Зн1 Выстраивание эффективной деловой переписки.

УК-4.2/Зн2 Применение навыков грамотной, логически верно и аргументированно построенной письменной речи.

УК-4.2/Зн3 Стилистические особенности и требования к оформлению деловых писем

*Уметь:*

УК-4.2/Ум1 Вести деловую переписку с учетом стилистических особенностей и требований к оформлению деловых писем

УК-4.2/Ум2 Применять нормы профессионального общения и соблюдать этикет деловой переписки.

*Владеть:*

УК-4.2/Нв1 Выстраивание эффективной деловой переписки.

УК-4.3 Демонстрирует умение публичного выступления с учетом аудитории и целей общения на русском языке.

*Знать:*

УК-4.3/Зн1 Виды коммуникативных стратегий в рамках проведения публичного выступления.

УК-4.3/Зн2 Особенности публичного выступления

УК-4.3/Зн3 Принципы и технологии публичного выступления

*Уметь:*

УК-4.3/Ум1 Анализировать и выбирать технологию подготовки к выступлению

УК-4.3/Ум2 Разрабатывать презентацию с использованием информационно-коммуникационных технологий

*Владеть:*

УК-4.3/Нв1 Оформление публичного выступления с учетом аудитории и целей общения на русском языке

## **2. Шкала оценивания**

### **2.1. Уровни овладения**

**Компетенция: УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).**

*Индикатор достижения компетенции: УК-4.1 Грамотно и ясно строит диалог в рамках межличностного и межкультурного общения..*

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
		-

*Индикатор достижения компетенции: УК-4.2 Демонстрирует умение осуществлять деловую переписку на русском языке, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем..*

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
		-

*Индикатор достижения компетенции: УК-4.3 Демонстрирует умение публичного выступления с учетом аудитории и целей общения на русском языке..*

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
		-

## 2.2. Формирование оценки по результатам промежуточной аттестации

*Промежуточная аттестация: Зачет, Четвертый семестр.*

Оценка	зачтено	не зачтено
Итоговый рейтинг	60-100	0-59

## 3. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля/Оценочное средство
Текущий контроль	Собеседование Практические навыки Групповая дискуссия
Промежуточная аттестация	Зачет

№ п/п	Наименование раздела	Вид контроля/ используемые оценочные материалы	
		Текущий	Промежут. аттестация
1	Общение и коммуникация как феномен, виды и формы общения, специфика делового общения	Собеседование Групповая дискуссия	Зачет
2	Деловые коммуникации: виды и формы	Собеседование Практические навыки Групповая дискуссия	Зачет

## 4. Оценочные материалы текущего контроля

**Раздел 1. Общение и коммуникация как феномен, виды и формы общения, специфика делового общения**

*Тема 1.1. Понятие «общения». Коммуникативный, перцептивный и интерактивный компоненты общения. Специфика делового общения*

Форма контроля/оценочное средство: Собеседование

Вопросы/Задания:

1. Дать ответы на вопросы:

1. Каких целей Вам помогает достичь знание специфики и умение соблюдать основные правила деловой коммуникации?
2. Сравните и охарактеризуйте коммуникативный, перцептивный и интерактивный компоненты общения. Приведите примеры конкретных феноменов, возникающих в рамках каждого компонента, в том числе в учебном процессе и в Вашей будущей профессиональной деятельности.
3. Объясните, почему в отношении межличностной коммуникации понятия "общение" и "коммуникация" могут использоваться как синонимы?
4. Охарактеризуйте функции деловой коммуникации в Вашей профессиональной и повседневной деятельности.
5. Охарактеризуйте специфику деловой коммуникации в Вашей будущей профессиональной деятельности. Приведите примеры деловых ситуаций, где потребуются специальные знания специфики и правил эффективной коммуникации.

*Тема 1.2. Структура коммуникативного акта. Правила эффективной коммуникации*

Форма контроля/оценочное средство: Собеседование

Вопросы/Задания:

1. Дать ответы на вопросы:

1. Охарактеризуйте специфику каждого компонента структуры коммуникативного акта на примерах из учебной и будущей профессиональной деятельности.
2. Как Вы представляете себе эффективную коммуникацию? Каковы ключевые условия эффективной коммуникации?
3. Что подразумевает понятие "обратная связь"? Приведите примеры эффективной и неэффективной обратной связи.
4. От каких факторов зависит способность хорошо понимать собеседника?
5. Знание каких факторов и владение какими навыками позволяет максимально полно доносить до собеседника смысл передаваемого Вами сообщения?

*Тема 1.3. Специфика вербального и невербального каналов передачи информации в межличностном общении.*

*Часть 1. Вербальная коммуникация и ее специфика.*

Форма контроля/оценочное средство: Групповая дискуссия

Вопросы/Задания:

1. Обсудить в группе следующие вопросы:

1. Как распределяется объем передачи информации в межличностном общении между вербальным и невербальными каналами?
2. Охарактеризуйте особенности и правила речевой коммуникации в деловом общении, применимость основных принципов коммуникативного кодекса в Вашей текущей учебной и будущей профессиональной деятельности.
3. Проиллюстрируйте знание основных компонентов невербальной коммуникации на конкретных примерах и объясните, какие аспекты в поведении собеседника (делового партнера) позволяют лучше понять внимательное наблюдение за его невербальными сигналами?
4. Каких целей и результатов Вы сами можете добиваться, грамотно используя средства невербальной выразительности?
5. В чем специфика делового (вербального и невербального) взаимодействия с представителями разных этно-национальных культур? Приведите примеры недопустимых жестов, интонаций, специфику выбора пространственной дистанции в процессе общения с представителями конкретных этно-национальных культур (на свой выбор).

*Тема 1.4. Специфика вербального и невербального каналов передачи информации в межличностном общении.*

*Часть 2. Невербальная коммуникация и ее специфика.*

Форма контроля/оценочное средство: Групповая дискуссия

Вопросы/Задания:

1. Обсудить в группе следующие вопросы:

1. Как распределяется объем передачи информации в межличностном общении между вербальным и невербальными каналами?
2. Охарактеризуйте особенности и правила речевой коммуникации в деловом общении, применимость основных принципов коммуникативного кодекса в Вашей текущей учебной и будущей профессиональной деятельности.
3. Проиллюстрируйте знание основных компонентов невербальной коммуникации на конкретных примерах и объясните, какие аспекты в поведении собеседника (делового партнера) позволяют лучше понять внимательное наблюдение за его невербальными сигналами?
4. Каких целей и результатов Вы сами можете добиваться, грамотно используя средства невербальной выразительности?
5. В чем специфика делового (вербального и невербального) взаимодействия с представителями разных этно-национальных культур? Приведите примеры недопустимых жестов, интонаций, специфику выбора пространственной дистанции в процессе общения с представителями конкретных этно-национальных культур (на свой выбор).

## ***Раздел 2. Деловые коммуникации: виды и формы***

### ***Тема 2.1. Деловая беседа.***

Форма контроля/оценочное средство: Собеседование

Вопросы/Задания:

1. Дать ответы на вопросы:

1. Охарактеризуйте основные виды деловых коммуникаций и аргументированно ответьте на вопрос, почему деловая беседа считается основой и исходным элементом любой другой формы деловой коммуникации?
2. Какие Вы можете назвать отличия "Деловой беседы" от «Деловой дискуссии»? Приведите примеры обеих форм деловой коммуникации в Вашей будущей профессиональной практике.
3. Какие вы знаете приемы аргументации своей точки зрения? Приведите примеры наиболее эффективных, на Ваш взгляд, в зависимости от ситуации.
4. Что такое «Деловое совещание»? Какова роль ведущего в организации делового совещания?

5. Что такое активное слушание и какого эффекта оно помогает достичь? Какие приемы активного слушания Вам известны?

#### *Тема 2.2. Деловые переговоры и дискуссии*

Форма контроля/оценочное средство: Групповая дискуссия

Вопросы/Задания:

1. Обсудить в группе следующие вопросы:

1. Что такое «Деловая дискуссия»? Каковы основные правила ведения деловой дискуссии?

Отвечая на данный вопрос, попробуйте продемонстрировать знание правил ведения и навыки деловой дискуссии.

2. Деловые переговоры считаются формой деловой дискуссии. Почему? Какие виды переговоров Вам известны?

3. Какова структура переговоров? Какие конкретные навыки должен продемонстрировать участник переговоров на каждом этапе переговорного процесса?

4. Попробуйте воссоздать деловую дискуссии или переговорный процесс (на выбор) в учебных целях: выберите актуальную тему и оппонентов и постарайтесь убедить их в правильности своей точки зрения в течение 5-7 минут.

5. Проанализируйте сильные и слабые стороны в своем поведении и поведении оппонентов в ходе проведенной дискуссии (переговоров).

#### *Тема 2.3. Публичные выступления.*

Форма контроля/оценочное средство: Практические навыки

Вопросы/Задания:

1. Подготовьте небольшое выступление (сообщение) длительностью не более 5 минут по актуальной проблеме в Вашей текущей учебной или будущей профессиональной деятельности и представьте его устно в группе. По возможности используйте знание иностранного языка.

Примеры сообщений:

1. Нужно ли будущему специалисту-фармацевту быть готовым к публичным выступлениям?

2. В чем состоит специфика публичных выступлений? Какой из видов публичных выступлений может быть реализован Вами в вашей будущей деловой практике?

3. Какими навыками должен обладать выступающий публично, чтобы удерживать внимание аудитории?

4. Наиболее эффективные средства привлечения внимания к смыслу своего сообщения в современной деловой практике?

5. Основы и секреты ораторского мастерства.

#### *Тема 2.4. Основные проблемы деловых коммуникаций. Коммуникативные барьеры*

Форма контроля/оценочное средство: Собеседование

Вопросы/Задания:

1. Дайте ответы на следующие вопросы:

1. Каковы основные факторы, затрудняющие коммуникативный процесс?

2. Как проявляются стереотипы и установки восприятия в коммуникативном процессе? Приведите примеры из собственной повседневной и деловой практики.

3. Как проявляются суггестия, конформизм и нонконформизм в деловых коммуникациях? Каково их влияние на эффективность коммуникации?

4. Охарактеризуйте специфику социальных и психологических барьеров в деловой коммуникации?

5. Что такое защитные механизмы и каковы их проявления в коммуникативном процессе?

6. Какие способы преодоления коммуникативных барьеров вам известны?

### **5. Оценочные материалы промежуточной аттестации**

*Первый семестр, Зачет*

Вопросы/Задания:

1. Вопросы для подготовки к зачету:

1. Коммуникация как феномен. Основные формы и виды общения. Соотношение коммуникативного, интерактивного и перцептивного компонентов общения.
2. Каково соотношение вербального и невербального каналов в процессе передачи информации в межличностном общении?
3. Каковы основные правила вербальной коммуникации?
4. Каковы основные каналы, средства и правила невербальной коммуникации?
5. Что означает понятие «социальная зона»? Каковы основные виды «коммуникативных пространств»?
6. Какие жесты лучше исключить во время деловой встречи, чтобы не подавать партнеру отрицательные сигналы?
7. Что такое «первое впечатление»? Назовите семь причин, которые могут испортить первое впечатление о человеке.
8. Культура делового общения в прошлом и настоящем.
9. Специфика делового общения. Основные виды и формы деловых коммуникаций.
10. Что такое «Деловая дискуссия»? Каковы основные правила ведения деловой дискуссии?
11. Что такое «Деловое совещание»? Какова роль ведущего в организации делового совещания?
12. В чем состоит специфика публичных выступлений? Каковы основные правила подготовки к публичному выступлению?
13. Назовите основные приемы, с помощью которых можно привлечь слабеющее внимание аудитории?
14. Что такое «Деловой прием»? В чем его отличие от повседневных деловых коммуникаций?
15. Переговоры как вид деловой коммуникации. Каковы основные правила и этапы ведения деловых переговоров?
16. В чем специфика делового телефонного разговора? Каковы основные правила ведения телефонной беседы?
17. Что такое «Деловая переписка»? Каковы ее основные правила?
18. Как оформить письмо деловому партнеру, живущему в европейской стране?
19. В чем специфика делового взаимодействия с представителями разных этно-национальных культур?
20. Что такое «стереотипы»? Каковы виды и функции стереотипов? Какова роль стереотипов в деловом общении?
21. Какова роль стереотипных представлений, подходов и оценок в провокации возможных конфликтов и недоразумений в процессе делового общения с зарубежными партнерами?
22. Каковы национальные различия в семантике, интенсивности использования и правилах употребления невербальных средств общения?
23. Что такое «Корпоративная культура»?
24. Внешний вид и требования к одежде делового человека как к элементу корпоративной/организационной культуры. Какие функции выполняет одежда в деловом общении?
25. Что такое «имидж»? Каковы основные средства формирования и компоненты «имиджа делового человека»?