ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОСТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ» МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

КАФЕДРА организации здравоохранения и общественного здоровья (с курсом информационных компьютерных технологий в здравоохранении и медицине) №2

Оценочные материалы

по дисциплине «Профессиональные коммуникации»

МАГИСТРАТУРА Направление 32.04.01 Общественное здравоохранение
ПРОФИЛЬ Общественное здравоохранение

1. **Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (полностью или частично)**

универсальные (УК):

Код и наименование универсальной компетенции	Индикаторы достижения универсальной компетенции
УК-4 способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК- 4.1. Устанавливает и развивает профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия. УК- 4.2. Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, выбирая наиболее подходящий формат УК- 4.3. Аргументированно и конструктивно отстаивает свои позиции и ПК-еи в академических и профессиональных дискуссиях УК- 4.5. Выбирает стиль делового общения в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия

общепрофессиональных (ОПК):

Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Индикаторы достижения общепрофессиональной компетенции
ОПК-3 способность реализовывать управленческие принципы в профессиональной деятельности	ПК- 3.1. Формирует стратегию командной работы на основе совместного обсуждения целей и направлений деятельности для их реализации ПК- 3.2. Организует работу команды с учетом объективных условий (технология, внешние факторы, ограничения) и индивПК-уальных возможностей членов команды ПК- 3.3. Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении с учетом интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу и позитивный эмоциональный климат в организации. ПК- 3.4. Делегирует полномочия членам команды, дает обратную связь по результатам, принимает ответственность за результат. ПК- 3.5. Обеспечивает выполнение поставленных задач на основе мониторинга командной работы и своевременного реагирования на существенные отклонения

профессиональных (ПК)

Код и наименование профессиональной компетенции	Индикаторы достижения профессиональной компетенции
ПК-8 Готовность организовывать и осуществлять эффективные	ПК- 8.1. Устанавливает и развивает профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия. ПК- 8.2. Способен использовать коммуникационные элементы в основных и прикладных формах делового общения;

внутренние и внешние коммуникации	ПК-.8.3. Владеет навыками выстраивания деловой беседы, деловых переговоров, деловых совещаний и навыками публичного выступления ПК-8.4. Аргументированно и конструктивно отстаивает свои позиции и ПК-еи в академических и профессиональных дискуссиях ПК- 8.5. Выбирает стиль делового общения в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия
ПК-11 Способность предупреждать возникновение и разрешать конфликты в медицинской организации	ПК-11.1 Знает основные причины и методы профилактики и разрешения конфликтов в медицинской организации, требования по обеспечению безопасности персональных данных пациентов и сведений, представляющих врачебную тайну, трудовое законодательство Российской Федерации и иные нормативные правовые акты в сфере здравоохранения … ПК-11.2. Учитывает основные факторы формирования и поддержание корпоративной культуры медицинской организации ПК-11.3. Применяет системный подход к решению управленческих задач по обеспечению качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации, к выстраиванию системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации ПК-11.4. Владеет навыками предупреждения и разрешения конфликтов с пациентами, их родственниками и представителями ПК- 11.5. Владеет навыками предупреждения и разрешения конфликтов внутри трудового коллектива

2. ВПК-ы оценочных материалов в соответствии с формируемыми компетенциями

Наименование компетенции	ВПК-ы оценочных материалов	количество заданий **на 1 компетенцию**
УК-4	Задания закрытого типа	25 с эталонами ответов
	Задания открытого типа: Вопросы для собеседования Задания на дополнения	75 с эталонами ответов
ОПК-3	Задания закрытого типа	25 с эталонами ответов
	Задания открытого типа: Вопросы для собеседования Задания на дополнения	75 с эталонами ответов
ПК-8	Задания закрытого типа	25 с эталонами ответов
	Задания открытого типа: Вопросы для собеседования Задания на дополнения	75 с эталонами ответов
ПК-11	Задания закрытого типа	25 с эталонами ответов
	Задания открытого типа: Вопросы для собеседования Задания на дополнения	75 с эталонами ответов

УК-4:

Задания закрытого типа

Задание 1. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

1. Постижение эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания называется:
    1. апперцепцией
    2. рефлексией
    3. интуицией
    4. эмпатией
    5. симпатией

Эталон ответа: 4. эмпатией

Задание 2. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Официальная (общественная) дистанция общения составляет:

1. от 0 до 0,4 м
2. от 0,4 м до 1,5 м
3. от 1,5 до 3-4 м
4. свыше 4 м
5. свыше 6 м

Эталон ответа: 4. свыше 4 м

Задание 3. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Коммуникация - это:

1. воздействие на партнера
2. взаимное ориентирование на совместную деятельность
3. обмен информацией, настроениями, эмоциями
4. приобретенные способности
5. черты характера

Эталон ответа 2. взаимное ориентирование на совместную деятельность

Задание 4. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Визуальная система репрезентации - это:

1. звуки
2. двигательные ощущения
3. зрительные образы
4. тактильные ощущения
5. вкусовые ощущения

Эталон ответа: 3. зрительные образы

Задание 5. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Информирование населения по вопросам здоровья важно, потому что:

1. Гарантирует обоснованное принятие решений.

2. Постоянно способствует ведению здорового образа жизни.
3. Повышает личную ответственность за здоровье.
4. Позволяет пациентам самим следить за своим здоровьем.
5. Все вышеуказанное.

Эталон ответа: 5. Все вышеуказанное.

Задание 6. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Для профессионального общения с пациентами необходимо

1. проходить специальное обучение;
2. просто быть хорошим врачом, проработав в медицине много лет;
3. просто быть хорошим человеком;
4. соблюдать общепринятые правила вежливости.

Эталон ответа: 1. проходить специальное обучение;

Задание 7. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Обратная связь -это вербальный или невербальный сигнал от получателя информации к его источнику, служащий ответом на инициирующее высказывание или поведение, выполняющий … или коррективную функцию.
Варианты ответа:

1. комплиментарную
2. поясняющую
3. объяснительную
4. сигнальную

Эталон ответа: 4.сигнальную

Задание 8. Инструкция: Выберите один правильный ответ:
Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

1. Определенного темпа речи
2. Информационных технологий
3. Устной речи
4. Мимики
5. Зрительного контакта

Эталон ответа: 1. Определенного темпа речи

Задание 9. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Кинесическими средствами невербального общения выступают:

1. Поза, мимика
2. Рукопожатие
3. Покашливание
4. Письмо
5. Речь

Эталон ответа: 1. Поза, мимика

Задание 10. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

К барьерам коммуникации относится

1. барьер внимания;
2. барьер восприятия
3. барьер мышления;
4. барьер памяти.

Эталон ответа: 2.барьер восприятия

Задание 11. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своей позиции -; это стратегия

1. избегание;
2. компромисс;
3. приспособление;
4. соперничество.

Эталон ответа: 4.соперничество.

Задание 12. Инструкция: Выберите несколько правильных ответов:
Стратегии поведения в конфликтной ситуации

1. адаптация;
2. избегание;
3. приспособление;
4. приход.

Эталон ответа: 2,3

Задание 13. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Стремление субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны

1. альтруизм;
2. избегание;
3. компромисс;
4. сотрудничество.

Эталон ответа: 3. компромисс;
Задание 14. Инструкция: Выберите несколько правильных ответов:

Удовлетворенность пациентов процессом взаимодействия с медицинским персоналом зависит от

1. качества предоставленной информации;
2. коммуникативных навыков медперсонала;
3. проявленного сопереживания;
4. проявленного сочувствия.

Эталон ответа:1,2,3

Задание 15. Инструкция: Выберите несколько правильных ответов.

Основные элементы коммуникационного процесса

1. источник;
2. кодирование и декодирование;
3. получатель;
4. сообщение;
5. транзистор.

Эталон ответа: 1,2,3,4

Задание 16. Инструкция: Выберите несколько правильных ответов:

Факторы психологической профилактика конфликтов в коллективе

1. высокий авторитет руководителя;
2. наличие в коллективе высокой организационной культуры;
3. отсутствие иерархии в коллективе;
4. престиж деятельности и организации.

Эталон ответа: 1,2,4

Задание 17. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

К кому типу модальностей относится описание ниже:
Практики, экспериментаторы, у которых основной рабочий «инструмент» спрятан в коже. Предпочитают делать все своими руками, проверяя теорию на практике. Поведение у них может заметно хромать. Они прирожденные непоседы, потому им сложно длительное время концентрировать свое внимание, особенно на чем-то скучном и неинтересном. Перемена для них – это глоток свежего воздуха, возможность выплеснуть энергию и размяться.

1. Визуал
2. Аудиал
3. Кинестетик

Эталон ответа: 3. Кинестетик

Задание 18. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Эмпатия - это

1. осознание человеком того, как он воспринимается и понимается партнером по общению;
2. сочувствие другому человеку в трудной для него ситуации;
3. способность понять эмоционально-чувственный мир другого человека;
4. уподобление себя другому.

Эталон ответа: 3. способность понять эмоционально-чувственный мир другого человека;

Задание 19. Инструкция: Выберите несколько правильных ответов:

Эффективные способы разрешения конфликтов:

1. высказывать собеседнику готовые оценки и мнения;
2. говорить с оппонентом нужно на понятном ему языке;
3. проявлять внимание и доброжелательность к собеседнику;
4. сразу и полностью отрицать чье-либо мнение

Эталон ответа: 2,3
Задание 20. Инструкция: Выберите один правильный ответ

Вид слушания, предполагающий минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней, называется …

1. Эмпатическим
2. направленным, критическим
3. рефлексивным
4. нерефлексивным

Эталон ответа: 4. Нерефлексивным

Задание 21. Инструкция: Выберите один правильный ответ

В ситуации исповедального общения используется … коммуникативный уровень

1. манипулятивный
2. императивный
3. формальный
4. гуманистический

Эталон ответа: 4. Гуманистический

Задание 22. Инструкция: Выберите один правильный ответ
Урок, семинар, лекция, тренинг — это формы … коммуникации

1. познавательной
2. суггестивной (внушающей)
3. экспрессивной
4. ритуальной

Эталон ответа: 1. Познавательной

Задание 23. Инструкция: Выберите один правильный ответ

Формирование корпоративной принадлежности, единения с группой — это предполагаемый результат … коммуникации

1. ритуальной
2. познавательной
3. экспрессивной
4. суггестивной (внушающей)

Эталон ответа: 1.ритуальной

Задание 24. Инструкция: Выберите один правильный ответ

Как называется расстояние между собеседниками от 1,5 до 2,5 м ?

1. Личная зона общения
2. Публичная зона общения
3. Социальная зона общения
4. Интимная зона общения

Эталон ответа: 3. Социальная зона общения

Задание 25. Инструкция: Выберите один правильный ответ

1. Назовите уровень, на котором осуществляется общение, когда один из партнеров подавляет другого:
2. примитивный
3. деловой
4. манипулятивный

Эталон ответа: 2. примитивный

Задания открытого типа

1. Дайте определение понятию «коммуникативная компетенция»

Эталон ответа: Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с людьми для достижения взаимопонимания между партнерами по общению, осознания ситуации и предмета общения

2. Как называется стремление субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны

Эталон ответа: компромисс;

3. Как называется стремление субъектов взаимодействия к поиску альтернатив, полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон

Эталон ответа: сотрудничество.

4. Как называется можно охарактеризовать стратегию соперничества?

Эталон ответа: Открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своей позиции -

5. Укажите основные факторы удовлетворенности пациентов процессом взаимодействия с медицинским персоналом

Эталон ответа:

1. качества предоставленной информации;
2. коммуникативных навыков медперсонала;
3. проявленного сопереживания;

6. Укажите основные факторы психологической профилактики конфликтов в коллективе

Эталон ответа:

1. высокий авторитет руководителя;
2. наличие в коллективе высокой организационной культуры;
3. престиж деятельности и организации.

7. Дайте определение эмпатии

Эталон ответа:

Осознанное сопереживание эмоциональному состоянию других людей, способность распознать, что они чувствуют, и выразить сострадание

8. Как можно определить понятие «чистоты» речи?

Эталон ответа:

Коммуникативное качество, заключающееся в отсутствии в речи нелитературных слов: жаргонизмов, арготизмов, диалектизмов, просторечных слов и слов-паразитов

9. Что изучает проксемика?

Эталон ответа: нормы пространственной организации общения

10. Как называется общение с целью сделать партнера своим единомышленником?

Эталон ответа: Убеждающая коммуникация

11. Как называется вид слушания, предполагающий минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней?
Эталон ответа: нерефлексивным
12. Какими действиями можно предотвратить неудачи общения?
Эталон ответа:
1. Поощрять собеседника к обратной связи и /или предоставлять ее собеседнику
2. Учитывать потребности другой стороны
3. Использовать подходящий язык
4. Готовиться к беседе
5. Проверять правильность понимания сказанного
6. Выбирать подходящее время и место для беседы

13. Какие основные составляющие любого сообщения?
Эталон ответа: Факты; Чувства; Система ценностей; Мнения

14. Как называется презентация, предназначенная для 15-50 слушателей (по Л. Арредондо)?
Эталон ответа: Камерная
15. Как называется степень отчетливости в произношении слов, слогов и звуков?
Эталон ответа: дикция
16. Что означает слово «перцептивный» от латинского «perceptio»?
Эталон ответа: восприятие
17. Как называют взгляд, фокусирующийся в области между линией глаз и центром лба?
Эталон ответа: официальным
18. Укажите наиболее частую внутреннюю помеху слушанию
Эталон ответа: привычка размышлять о чем-то еще во время беседы
19. Назовите признаки манипулятивного уровня коммуникации.
Эталон ответа:Сокрытие истинной цели взаимодействия, диалоговая форма коммуникации, иллюзия свободы выбора у партнера по общению
20. Назовите признаки формального уровня коммуникации.
Эталон ответа: Отсутствие интереса к личности партнера, диалоговая форма коммуникации, отсутствие стремления к дальнейшему сотрудничеству
21. Какое коммуникативное качество предполагает употребление слов в строгом соответствии с обозначаемыми предметами, явлениями действительности?
Эталон ответа: точность
22. Как называется расстояние между собеседниками от 1,5 до 2,5 м ?
Эталон ответа: социальная зона общения
23. При каком типе восприятия информации собеседник всегда ищет способ поговорить, обладает мелодичным голосом, не любит перебивания, когда излагает материал он?
Эталон ответа: Аудиал
24. При каком типе восприятия информации собеседник воспринимает ее в виде образов, любит красиво одеваться, при разговоре ему важно видеть собеседника?
Эталон ответа: Визуал
25. При каком типе восприятия информации собеседник воспринимает жизнь через ощущения, ему нужно все потрогать, покрутить; действует интуитивно, особо не размышляя?
Эталон ответа: Кинестетик
26. При каком типе восприятия информации используется логика и мышление?
Эталон ответа: Дигитал
27. Как преодолеть семантический барьер коммуникации?

Эталон ответа: Необходимо владеть навыками усвоения чужих семантических систем

28. Как можно охарактеризовать фонетический барьер в коммуникации?

Эталон ответа: Когда собеседники говорят быстро и невыразительно или на разных языках и диалектах

29. Как можно охарактеризовать барьер логического непонимания при коммуникации?

Эталон ответа: Когда логика рассуждений слишком сложна для собеседника

30. Кто разработал личностный опросник, предназначенный для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению?

Эталон ответа: К. Томас

31. В чем заключается профессиональная автономия врача?

Эталон ответа: в праве врача не причинять вред пациенту и не проводить бессмысленное лечение;

32. Как следует поступить при обнаружении врачом ошибки или неправильных действий другого врача?

Эталон ответа: попытаться обсудить ситуацию с коллегой с целью совместного сообщения пациенту об ошибке

33. Дайте определение Коммуникативная компетентность врача

Эталон ответа: умение использовать средства коммуникации при решении профессиональных задач;

34. Что является показателем коммуникативной компетентности врача?

Эталон ответа: удовлетворенность и пациента, и самого врача по итогам консультации;

35. В каких случаях пациенту позволяют участвовать в принятии медицинских решений?

Эталон ответа: во всех случаях и в любом объеме при отсутствии немедленной угрозы жизни;

36. Перечислите характеристики открытого, доброжелательного климата общения.

Эталон ответа:

1. Содержательность
2. Конструктивность
3. Открытость и честность
4. Заботливость
5. Равенство
6. Прощение
7. Обратная связь

37. Перечислите характеристики закрытого, оборонительного климата общения.

Эталон ответа:

1. Обвинительный уклон
2. Навязывание норм
3. Лицемерие
4. Безразличие
5. Неравенство
6. Догматизм
7. Взаимная неприязнь

38. Укажите основные общие причины трудностей в общении в организации

Эталон ответа:

1. Информационная перегрузка
2. Недостаток информации
3. Неэффективное общение

39. Связь всех уровней управления позволяют обеспечить..... каналы коммуникации

Эталон ответа: вертикальные

40. Отчеты о работе, докладные записки и т.п.- это: ..... организационные коммуникации

Эталон ответа: Восходящие

41. Поток информации между сотрудниками на одном иерархическом уровне - это .....каналы коммуникации

Эталон ответа: Горизонтальные

42. Поток информации от подчиненных к руководству- ..... организационные коммуникации

Эталон ответа: восходящие

43. Оценка деятельности подчиненных, инструктаж, новости и т.п. – это..... е организационные коммуникации

Эталон ответа: нисходящие

44. Когда зарождается командный стиль работы в организации, активизируется .....организационные коммуникации

Эталон ответа: восходящие

45. Перечислите четыре основных стиля совещаний

Эталон ответа:

1. Формальный-состязательный
2. Формальный-согласительный
3. Неформальный-состязательный
4. Неформальный-согласительный

46. К какому стилю относится совещание официальной рабочей группы с принципиально различными интересами?

Эталон ответа: Формальный -состязательный

47. К какому стилю относится совещание официальной рабочей группы, члены которой имеют сходные интересы?

Эталон ответа: Формальный -согласительный

48. К какому стилю относится совещание небольшой сплоченной команды?

Эталон ответа: Неформальный -согласительный

49. К какому стилю относится совещание коллектива организации с большими внутренними разногласиями?

Эталон ответа : Неформальный-состязательный

50. Перечислите факторы успеха совещания формально-состязательного стиля.

Эталон ответа:

1. Официальная манера общения
2. Соблюдение формальных процедур
3. Детальное знание правил и процедур
4. Тонкий анализ политических маневров и скрытых целей
5. Искусство лоббирования
6. Ораторское искусство
7. Умение увидеть компромиссы

51. Перечислите факторы успеха совещания формально-согласительного стиля.

Эталон ответа:

1. Формальные роли и правила варьируются
2. Атмосфера спокойная
3. Большое внимание уделяется чувству сопричастности, групповым достижениям и удовлетворению от работы

52. Перечислите факторы успеха совещания неформально-согласительного стиля.

Эталон ответа:

1. Акцент на групповые достижения
2. Значение председателя уменьшается
3. Качества рядового участника
4. Умение участников слушать
5. Умение ясно и убедительно выступать
6. Открытость и честность
7. Уважение и интерес к чужим взглядам
8. Знание закономерностей процесса принятия решения и умение участвовать в нем

53. Какие вы знаете типы председателей совещания?
Эталон ответа:
1. Босс
2. Руководитель
3. Стимулятор

54. Перечислите основные причины неэффективности совещаний
Эталон ответа:
1. Неясные или ложные цели
2. Неподготовленность
3. Отсутствие или несоблюдение регламента
4. Избыточное количество участников
5. Отсутствие повестки дня
6. Отсутствие протокола
7. Отсутствие контроля за исполнением принятых решений
8. Слабое руководство
9. Необязательность присутствия
10. Плохая тактика
11. Неэффективное общение
12. Отсутствие уверенности
13. Игнорирование установленных процедур

55. Каковы основные действия председателя при подготовке совещания?
Эталон ответа:
1. Ознакомиться с документами, подготовленными к совещанию
2. Продумать последовательность обсуждаемых вопросов
3. Определить временной регламент для каждого вопрос
4. Заранее определить возможные области конфликтов
5. Оценить ожидаемый состав участников и их возможную реакцию на обсуждаемые вопросы
6. Убедиться в своем знании всех процедур и регламентов
7. Подготовиться к подведению итогов совещания
8. Согласовать ожидаемые результаты

56. Каковы критерии эффективности председательствования совещания?
Эталон ответа:
1. Своевременность начала
2. Представление новичков
3. Приветствие участников
4. Вовлечение в обсуждение всех участников
5. Предоставление слова в порядке поступления заявок
6. Справедливое распределение времени
7. Представление пунктов повестки дня
8. Разъяснение аргументации
9. Устранение неправильного понимания
10. Улаживание конфликтов

11. Поддержка очередности выступлений
12. Подытоживание мнений
13. Достижение консенсуса
14. Проведение голосования
15. Распределение задач
16. Своевременное завершение совещания
17. Достижение желаемой цели совещания

57. Какие меры могут быть приняты для улаживания конфликтов во время совещания?
Эталон ответа:

1. Призвать к соблюдению тишины и подождать, пока все не умолкнут
2. Попросить выступающего прекратить выступление и даже покинуть аудиторию
3. Объявить перерыв на некоторое время
4. Закрыть совещание

58. Какие моменты необходимо проанализировать после совещания?
Эталон ответа:

1. Наиболее важные решения, принятые на совещании
2. Достижение желаемых результатов
3. Полезность совещания
4. Аспекты совещания, нуждающиеся в улучшении

59. Чего не должен делать председатель?

Эталон ответа:

1. Делать записи
2. Навязывать совещанию собственные взгляды
3. Позволять спровоцировать себя на проявление гнева
4. Выражать собственное мнение

60. Каково процентное распределение усвоения слушателями информации по различным каналам (голос, слова, язык тела) по А.Пизу?
Эталон ответа:

1. Язык тела -55%
2. Голос- 38%
3. Слова – 7%

61. Дайте определение коучинга
Эталон ответа:
Коучинг — это диалог, который направляет специально обученный человек (коуч) и в результате которого клиент находит способ достижения собственной цели.

62. Дайте определение презентации.
Эталон ответа:
Презентация — это передача информации определенной аудитории в определенной форме с определенной целью

63. Перечислите 8 основных шагов подготовки презентации
Эталон ответа:

1. Анализ ситуации
2. Постановка цели
3. Разработка содержания
4. Подготовка визуальных средств
5. Подготовка записей

6. Репетиция
7. Проверка готовности
8. Соответствующая форма одежды

64. Что входит в анализ ситуации перед подготовкой презентации?

Эталон ответа:

«Заказчик»; Слушатели; Помещение; Оборудование; Время; Интерактивность

65. Перечислите 5 возможных целей презентации

Эталон ответа:

1. Мобилизовать;
2. Повлиять;
3. Обучить;
4. Проинструктировать;
5. Проинформировать

66. Какова последовательность разработки материала для презентации?

Эталон ответа: Содержание, вступление, завершение

67. Перечислите четыре цели эффективного вступления

Эталон ответа:

1. Привлечь внимание аудитории
2. Представиться и вызвать доверие.
3. Сообщить о ваших намерениях.
4. Сформулировать вашу точку зрения

68. Укажите базовые принципы создания основной части

Эталон ответа:

1. Дозирование информации небольшими порциями
2. Подведение промежуточных итогов
3. Использование образов

69. Каковы основные этапы убеждения аудитории при проведении презентации?

Эталон ответа:

1. Внимание;
2. Интерес;
3. Желание;
4. Готовность

70. Перечислите основные требования к наглядным пособиям

Эталон ответа:

1. Простота, легкость для понимания.
2. Размещение информации свободное и систематичное.
3. Надписи горизонтальные.
4. Надписи легко читаются.
5. Использование цвета, форм для выделения и привлечения внимания.

71. Перечислите принципы создания слайдов

Эталон ответа:

1. Четкость, разборчивость.
2. Лаконичность.
3. Красота.
4. Единый стиль.

72. Укажите основные факторы эффективности выступления

Эталон ответа:

1. Психологический
2. Коммуникативный
3. Технический

73. В чем заключается специфика работы с большой аудиторией?

Эталон ответа:

1. Максимум ораторского мастерства.
2. Максимум четкости в работе с визуальными средствами и проекционной техникой.
3. Минимум вопросов и ответов.

74. В чем заключается специфика работы с малой аудиторией?

Эталон ответа:

1. Максимум вопросов и ответов.
2. Максимум неофициальности.
3. Максимум гибкости.
4. Максимум знания своего предмета.

75. Какие Вы знаете способы работы с «трудными» вопросами?

Эталон ответа:

1. Отложить и потом обязательно ответить.
2. Переадресовать эксперту.
3. Переадресовать аудитории.
4. Предложить для всеобщего обсуждения.
5. Признать свое незнание и пообещать отыскать ответ.

ОПК-3:

Задания закрытого типа

Задание 1. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Наиболее эффективным, хотя и трудно реализуемым стилем поведения руководителя, в конфликтной ситуации является …

1. доминирование
2. сотрудничество
3. избегание
4. уступчивость

Эталон ответа: 2. Сотрудничество

Задание 2. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

В соответствии с моделью Р.М. Белбина, в балансе ролей в проектной команде к креативному полюсу относят роль …

1. мотиватора
2. социального работника
3. реализатора
4. председателя
5. изыскателя ресурсов
6. генератора идей

Эталон ответа: 6.генератора идей

Задание 3. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Согласно теории "X", руководитель должен:

1. принуждать подчиненных;
2. угрожать подчиненным;

3. понять их и стимулировать работу;
4. уважать подчиненных;
5. выполнять работу за них.

Эталон ответа 1.принуждать подчиненных;

Задание 4. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

С точки зрения теории "Y" менеджер должен верить в потенциал человека и относиться к подчиненным как к ответственным людям, стремящимся к полной самореализации. По этой теории:

1. работа не противна природе человека;
2. работа доставляет людям удовлетворение;
3. работники пытаются получить от компании все, что можно;
4. человек не любит работать;
5. человек готов работать только за высокое материальное вознаграждение.

Эталон ответа: 2.работа доставляет людям удовлетворение;

Задание 5. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Стиль управления, при котором управленческие решения принимаются на основе обсуждения проблемы, учета мнений и инициатив сотрудников, а выполнение принятых решений контролируется и руководителем, и самими сотрудниками

1. демократический
2. либеральный
3. деловой
4. компромиссный

Эталон ответа: 1.Демократический

Задание 6. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Какой стиль управления целесообразен и оправдан лишь в критических ситуациях (аварии, боевые военные действия и т.п.)

1. Компромиссный
2. Демократический
3. Деловой
4. Авторитарный
5. Либеральный

Эталон ответа: 4.Авторитарный

Задание 7. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Определите тип лидера, опирающегося на законы, правила, нормы, в рамках которых властвование связано со знанием и четким соблюдением норм политической деятельности, их активного использования для достижения поставленных целей.

1. Бюрократический
2. Функциональный
3. Демократический
4. Либеральный

Эталон ответа: 1. Бюрократический

Задание 8. Инструкция: Выберите несколько правильных ответов.

Выберите не менее четырех вариантов признаков лидера:

1. высоко активен и инициативен при решении группой основных задач
2. способен выходить за рамки признанных норм и эталонных ценностных ориентаций.
3. обладает личными качествами, являющимися эталонными для данной группы;
4. поведение соответствует социальным установкам, ценностям и нормам, принятым в данной группе;
5. хорошо информирован о решаемой задаче, о членах группы и о ситуации в целом;
6. способен оказывать влияние на других членов группы;
7. Послушен, внимателен
8. Часто меняет внешность в том числе с помощью грима, накладных усов, париков, повязок, частая, немотивированная смена верхней одежды

Эталон ответа: 1,2, 3,4, 5, 6

Задание 9. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Лидерство — это:

1. человек, которого можно сравнить с зеркалом по отношению к той или иной группе.
2. процесс социального влияния, благодаря которому лидер получает поддержку со стороны других членов сообщества для достижения цели.
3. потенциал, имеющийся у человека.
4. процесс внутреннего управления, основанный на инициативе членов группы.

Эталон ответа: 2. процесс социального влияния, благодаря которому лидер получает поддержку со стороны других членов сообщества для достижения цели.

Задание 10. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Какой вид лидерства описан:

Модель лидерства, при которой лидер имеет высокую толерантность к неопределенности, любознательность, креативность, дерзость, убежденность, эмоциональная устойчивость, критическое мышление, дальновидность и гибкость.

1. Деловое
2. Адаптивное
3. Эмоциональное
4. Ситуативное

Эталон ответа: 2. Адаптивное

Задание 11. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Право использования ресурсов (временные, человеческие, информационные, технологические, материально-технические, финансовые) для достижения цели

1. делегирование
2. менеджмент
3. лидерство
4. полномочия

Эталон ответа: 4. полномочия

Задание 12. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Процесс передачи и приема полномочий и ответственности это:

1. командообразование
2. делегирование
3. менеджмент

Эталон ответа: 2.Делегирование

Задание 13. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Лицо в какой-либо группе, организации, команде, подразделении, пользующееся большим, признанным авторитетом, обладающее влиянием, которое проявляется как управляющие действия

1. лидер
2. командир
3. руководитель

Эталон ответа: 1. Лидер

Задание 14. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Эмоциональный интеллект — это:

1. сумма навыков и способностей человека распознавать эмоции
2. совокупность способностей к пониманию и управлению собственными эмоциями, пониманию и управлению эмоциями других людей
3. управление эмоциями

Эталон ответа: 2. совокупность способностей к пониманию и управлению собственными эмоциями, пониманию и управлению эмоциями других людей

Задание 15. Инструкция: Выберите несколько правильных ответов.

Выберите не менее 7 черт лидера:

1. контроль над поведением и эмоциями;
2. перспективное видение;
3. устойчивость к стрессам;
4. умение грамотно распоряжаться временем;
5. неготовность к переменам;
6. неуверенность в успехе;
7. четкость в выражении мыслей;
8. способность к убеждению;
9. умение вести конструктивный диалог;
10. позитивное мышление
11. конфликтность
12. критическое мышление
13. догматизм

Эталон ответа: 1,2,3,4,7,8,9,10

Задание 16. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Комплекс сложнейших биопсихических состояний и реакций человека, формирующих его действия.

1. делегирование
2. мотивация
3. руководство
4. управление

Эталон ответа: 2.мотивация

Задание 17. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

К кому типу модальностей относится описание ниже:
Практики, экспериментаторы, у которых основной рабочий «инструмент» спрятан в коже. Предпочитают делать все своими руками, проверяя теорию на практике. Поведение у них может заметно хромать. Они прирожденные непоседы, потому им сложно длительное время концентрировать свое внимание, особенно на чем-то скучном и неинтересном. Перемена для них – это глоток свежего воздуха, возможность выплеснуть энергию и размяться.

1. Визуал
2. Аудиал
3. Кинестетик

Эталон ответа: 3. Кинестетик

Задание 18. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Какой стиль лидерства не включает теория жизненного цикла П. Херси и К. Бланшара?

1. «давать указания»;
2. «продавать указания»;
3. «информировать».
4. «участвовать»;
5. «делегировать»;

Эталон ответа: 3. «информировать».

Задание 19. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Какое положение не относится к теории мотивации Ф. Герцберга:

1. отсутствие гигиенических факторов ведет к неудовлетворенности трудом
2. наличие мотиваторов может лишь частично и неполно компенсировать отсутствие факторов гигиены;
3. в обычных условиях наличие гигиенических факторов воспринимается как естественное и не оказывает мотивационного воздействия;
4. максимальное позитивное мотивационное воздействие достигается с помощью мотиваторов при наличии факторов гигиены;
5. максимальное позитивное мотивационное воздействие достигается с помощью мотиваторов при отсутствии факторов гигиены;

Эталон ответа: 5.максимальное позитивное мотивационное воздействие достигается с помощью мотиваторов при отсутствии факторов гигиены;

Задание 20. Инструкция: Выберите один правильный ответ

К какому типу решения конфликтных ситуаций (по Томасу) относится описание ниже:

наиболее важная задача — восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта; предмет разногласий более существен для оппонента, чем для вас; открывается возможность более сложных проблемных ситуаций по сравнению с той, которая рассматривается сейчас, а пока необходимо упрочить взаимное доверие; необходимо признать собственную неправоту; утверждение своей точки зрения требует много времени и значительных интеллектуальных усилий; вы хотите сохранить мир и добрые отношения с другими людьми; вы чувствуете, что важнее сохранить с кем-то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы; итог намного важнее для другого человека, чем для вас.

1. соперничество
2. компромисс
3. сотрудничество
4. уход
5. приспособление

Эталон ответа: 5. Приспособление

Задание 21. Инструкция: Выберите один правильный ответ

Команда – это:

1. группа, обладающая единой целью, четкой иерархией, стандартами взаимодействия и функционально-ролевой специализацией.
2. формирование или организованная группа людей
3. представляет собой постоянный или временный коллектив рабочих, выполняющих общее производственное задание и несущих совместную ответственность

Эталон ответа: 1.группа, обладающая единой целью, четкой иерархией, стандартами взаимодействия и функционально-ролевой специализацией.

Задание 22. Инструкция: Выберите один правильный ответ

Успешное руководство предполагает перечисленные умения руководителя, кроме:

1. определения цели, перспектив, проблем
2. выделения приоритетов организацию работы по достижению цели
3. удовлетворения потребности управлять
4. обеспечения мотивации сотрудников

Эталон ответа: 3. удовлетворения потребности управлять

Задание 23. Инструкция: Выберите один правильный ответ

Управленческий цикл включает следующие элементы:

1. анализ ситуации и принятие решения
2. определение приоритетов, принятие решения, контроль
3. анализ ситуации, принятие решения, организация управления, контроль

Эталон ответа: 3.анализ ситуации, принятие решения, организация управления, контроль

Задание 24. Инструкция: Выберите один правильный ответ

Не являются методами мотивации

1. экономическая заинтересованность
2. целевой подход в управлении
3. меры, направленные на неукоснительное соблюдение подчиненными порядка в учреждении
4. качественное расширение выполняемой работы
5. участие работников в управлении учреждением

Эталон ответа: 3. меры, направленные на неукоснительное соблюдение подчиненными порядка в учреждении

Задание 25. Инструкция: Выберите один правильный ответ

Контроль за выполнением решения осуществляется следующими методами:

1. личный контроль руководителя
2. коллективный контроль
3. автоматизированная система контроля
4. все вышеперечисленное
5. нет правильного ответа

Эталон ответа: 4. все вышеперечисленное

Задания открытого типа:

1. Назовите принципы контроля:
   Эталон ответа: предсказуемость незаметность объективность результативность постоянство прозрачность эффективность
2. Назовите стадии развития команды, согласно теории Брюса Такмена
   Эталон ответа: формирование; конфликтная; нормирующая; исполнительская
3. Дайте определение конфликту
   Эталон ответа: столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов партнеров.
4. Назовите основные причины конфликтов
   Эталон ответа: Ограниченность и распределение ресурсов.
   Взаимозависимость задач
   Различия в целях
   Различия в представлениях и ценностях
   Различия в манере поведения
   Различия в жизненном опыте и уровне образования. Неудовлетворительные коммуникации.
   Несоответствие уровня притязаний
5. Перечислите основные стили поведения в конфликтной ситуации по Томасу.
   Эталон ответа: а) приспособление, уступчивость;
   б) уклонение;
   в) противоборство, конкуренция;
   г) сотрудничество;
   д) компромисс.

6. Чем характеризуется стиль поведения в конфликте «противоборство, конкуренция»?

Эталон ответа: борьбой индивида за свои интересы, применением всех доступных ему средств для достижения поставленных целей

7. Какое положение предусматривает теория приобретенных потребностей Д МакКлеланда:

   Эталон ответа: наличие у рабочего потребности в достижении, в соучастии, во власти;

8. Основным положением какой теории является то, что люди субъективно определяют отношение полученного вознаграждения к затраченным усилиям и соотносят с вознаграждением других людей?

   Эталон ответа: теории равенства С. Адамса.

9. Перечислите основные потребности в теории А.Маслоу

   Эталон ответа

   - физиологические
   - защищенности и безопасности;
   - принадлежности и причастности;
   - признание и уважение;
   - самовыражение.

10. Какие потребности в теории А. Маслоу являются базовыми (находящиеся на нижнем уровне иерархии потребностей)?

    Эталон ответа: физиологические;

11. Какой вид власти подразумевает веру исполнителя в то, что влияющий имеет возможность удовлетворять его потребности:

    Эталон ответа: власть, основанная на вознаграждении;

12. Какой вид власти подразумевает веру исполнителя в то, что влияющий имеет возможность заставлять и полное право наказывать:

    Эталон ответа:власть, основанная на принуждении;

13. Какой вид власти подразумевает веру исполнителя в то, что руководитель обладает специальными знаниями и компетенцией, которые позволят удовлетворить его потребности:

    Эталон ответа:экспертная власть;

14. Какой вид власти подразумевает веру исполнителя в то, что влияющий имеет право отдавать приказания и что его долг подчиняться им:

    Эталон ответа: законная власть.

15. При каком виде власти характеристики и свойства, влияющего настолько привлекательны для исполнителя, что он хочет быть таким же как влияющий:

    Эталон ответа: эталонная власть;

16. Как называется руководитель, имеющий достаточный объем власти, чтобы навязывать свою волю исполнителям.

    Эталон ответа: автократичный руководитель;

17. Как определить навыки, необходимые для того, чтобы правильно понимать других людей и эффективно взаимодействовать с ними:

    Эталон ответа:коммуникативные;

18. Что такое адаптация персонала?

    Эталон ответа: взаимоотношения работника и организации, которые основываются на постепенном приспособлении сотрудников к новым профессиональным, социальных и организационно-экономических условий работы;

19. Осознанное побуждение личности к определенному действию – это.....

    Эталон ответа: мотив

20. Блага, материальные ценности, на получение которых направлена трудовая деятельность человека – это.....

Эталон ответа: стимулы.

21. Какой из 14 принципов управлении, выделенных Анри Файолем, позволит добиться более высоких результатов при том же объеме усилий:

Эталон ответа: разделение труда(специализация);

22. Согласно какому принципу, выделенному Анри Файолем, человек должен получать приказы только от одного начальника и подчиняться только ему?

Эталон ответа: единоначалие;

23. Какой фактор эффективности деятельности предприятия больше всего способствует стимулированию деятельности работников:

Эталон ответа: система мотивации;

24. Согласно какому принципу, выделенному Анри Файолем, для того чтобы обеспечить верность и поддержку работников, они должны получать плату за свою службу?

Эталон ответа: вознаграждение персонала;

25. Какой стиль руководства необходимо применять в экстремальных (чрезвычайных) ситуациях:

Эталон ответа: авторитарный;

26. Дайте определение стилю руководства, при котором придерживаются принципов невмешательства, члены коллектива поощряются к творческому самовыражению

Эталон ответа: демократический;

27. Назовите основную причину конфликта, когда в процессе производственной деятельности сталкиваются интересы разных людей или специальных групп.

Эталон ответа: различия в целях;

28. Какой из стилей разрешения конфликтов направлен на поиски решения за счет взаимных уступок, на выработку промежуточного решения, устраивающего обе стороны, при котором особо никто не выигрывает, но и не теряет.

Эталон ответа: стиль компромисса.

29. Могут ли Цели и задачи, стоящие перед командой, быть достигнуты отдельными ее членами?

Эталон ответа: Не могут

30. В каком случае командная работа может оказаться неприемлемой?

Эталон ответа: в случаях, когда требуется найти быстрое решение

31. Связь всех уровней управления позволяют обеспечить..... каналы коммуникации

Эталон ответа: вертикальные

32. Отчеты о работе, докладные записки и т.п. — это: ..... организационные коммуникации

Эталон ответа: Восходящие

33. Поток информации между сотрудниками на одном иерархическом уровне — это .....каналы коммуникации

Эталон ответа: Горизонтальные

34. Поток информации от подчиненных к руководству- ..... организационные коммуникации

Эталон ответа: восходящие

35. Оценка деятельности подчиненных, инструктаж, новости и т.п. – это..... е организационные коммуникации

Эталон ответа: нисходящие

36. Когда зарождается командный стиль работы в организации, активизируется .....организационные коммуникации

Эталон ответа: восходящие

37. Как называются конфликты, в которых интересы одного человека оказываются под угрозой в результате действий другого человека
    Эталон ответа: межличностные конфликты
38. Как называются конфликты, при которых человек испытывает угрозу по отношению к одним своим потребностям, интересам, стремлениям в результате актуализации других потребностей.
    Эталон ответа: внутриличностные конфликты
39. Какие управленческие роли по Г.Минцбергу относятся к ролям межличностного общения?
    Эталон ответа: Глава; Лидер; Связующее звено
40. Какие управленческие роли по Г.Минцбергу относятся к информационным?
    Эталон ответа: Собиратель (получатель); Распределитель; Представитель
41. Какие управленческие роли по Г.Минцбергу относятся к ролям в принятии решений.
    Эталон ответа: Инициатор; Устранитель проблем; Распределитель ресурсов; Ведущий переговоры
42. Какие управленческие роли по Г.Минцбергу являются ключевыми?
    Эталон ответа: Информационные
43. Дайте определение стилю руководства
    Эталон ответа: привычная манера поведения руководителя по отношению к подчиненным с целью оказания на них влияния и побуждения их к достижению целей
44. Что отражает стиль руководства?
    Эталон ответа: Степень делегирования полномочия подчиненным
    Используемые типы власти
    Преимущественную озабоченность хорошими отношениями или выполнением задач
45. Укажите факторы, определяющие уровень готовности подчиненных и учитываемые в Ситуационном руководстве
    Эталон ответа: Компетентность и Мотивация:
46. Перечислите типы готовности последователей (по Херси-Бланшару 1974 г.)
    Эталон ответа: «Новичок»; «Оптимист»; «Пессимист»; «Профи»
47. Укажите способы регулирования деятельности «Профи»
    Эталон ответа: делегирование выполнения задачи;
48. Укажите способы регулирования деятельности «Пессимиста»
    Эталон ответа: Обсуждение с сотрудником план действий, формы стимулирования;
49. Укажите способы регулирования деятельности «Оптимиста»
    Эталон ответа: поддержка, наставничество, обучение, чёткий план работы;
50. Укажите способы регулирования деятельности «Новичка»
    Эталон ответа: выработка чёткого плана действий, жесткий контроль факта выполнения, наставничество
51. Укажите типы сотрудников в зависимости от мотивации.
    Эталон ответа: Социальный статус; Признание; Чувство принадлежности; Соперничество; Надежность; Власть
52. Что является важным для сотрудника с ведущим мотивом Социальный статус?
    Эталон ответа: ощущение принадлежности к бренду, известной организации.
53. Что мотивирует сотрудника с ведущим мотивом Социальный статус?
    Эталон ответа: работа в известной организации; дорогие визитки, название должности,
54. Что демотивирует сотрудника с ведущим мотивом Социальный статус?
    Эталон ответа: работа в малоизвестных организациях; низкий статус должности отсутствие интересных бонусов в мотивационной политике организации;
55. Что является важным для сотрудника с ведущим мотивом Признание?
    Эталон ответа: ответственность, экспериментирование, новый опыт, возможности для обучения.

56. Что мотивирует сотрудника с ведущим мотивом Признание?
Эталон ответа: личная похвала руководителя; грамоты и награды; признание со стороны экспертов и более опытных сотрудников; постоянная обратная связь от руководителя.
57. Что демотивирует сотрудника с ведущим мотивом Признание?
Эталон ответа: отсутствие возможностей для развития и использования своих навыков отсутствие обратной связи; отсутствие системы публичного признания; авторитарная политика управления.
58. Что является важным для сотрудника с ведущим мотивом «Чувство принадлежности»?
Эталон ответа: Владение информацией, совместное принятие решений, коммуникация, работа в команде.
59. Что мотивирует сотрудника с ведущим мотивом «Чувство принадлежности»?
Эталон ответа: корпоративные мероприятия; командное взаимодействие; оплата труда, которая зависит от работы всей команды.
60. Что демотивирует сотрудника с ведущим мотивом «Чувство принадлежности»?
Эталон ответа: создание внутренней конкуренции
61. Что является важным для сотрудника с ведущим мотивом «Соперничество»?
Эталон ответа: Интересные проекты, опыт, возрастающая ответственность, вызов и риск, самостоятельность в принятии решений.
62. Что мотивирует сотрудника с ведущим мотивом «Соперничество»?
Эталон ответа: возможность работать в интересных проектах, автономно или в проектных командах; конкурсы внутри компании; поощрение риска в работе.
63. Что демотивирует сотрудника с ведущим мотивом «Соперничество»?
Эталон ответа: рутинные обязанности; отсутствие вызова в работе; бюрократичность.
64. Что является важным для сотрудника с ведущим мотивом «Надежность»?
Эталон ответа: все должно быть четко по правилам
65. Что мотивирует сотрудника с ведущим мотивом «Надежность»?
Эталон ответа: описанные стандарты и бизнес-процессы; четкие инструкции стабильность в организации.
66. Что демотивирует сотрудника с ведущим мотивом «Надежность»?
Эталон ответа: несоблюдение коллегами инструкций; постоянные нововведения
67. Что является важным для сотрудника с ведущим мотивом «Власть»?
Эталон ответа: возможность принятия решений, руководства делами, несения ответственности за других и результат
68. Что мотивирует сотрудника с ведущим мотивом «Власть»?
Эталон ответа: возможность нести ответственность за результат; доверие со стороны руководства; допуск к ключевой информации по его направлению.
69. Что демотивирует сотрудника с ведущим мотивом «Власть»?
Эталон ответа: отсутствие возможности влиять на решения; отсутствие возможностей карьерного роста; неэффективная политика управления.

70. Что входит в понятие «Делегирование полномочий»?
Эталон ответа: Передача власти, полномочий и задач другим. Уполномочивание других принимать решения и выполнять те или иные задачи. Перепоручение областей ответственности другим
71. Перечислите основные правила делегирования
Эталон ответа: четко определять уровень исполнения и требуемые действия.
Определять время отчета о результатах.
Информировать тех, на кого распространяется делегирование.
Обеспечивать подчиненного необходимой информацией.
Оценивать сроки, а не методы достижения результата.

Делегировать систематически, а не только скучные или срывающиеся задачи.

Предоставлять подчиненным возможность выбора делегируемых заданий.

72. Какие задачи, которые руководитель не может делегировать и должен решать сам?
Эталон ответа: Воспитательный процесс
Задачи, связанные с конфиденциальной информацией
73. Дайте определение конструктивной обратной связи.
Эталон ответа: это методика бесконфликтной критики, направленной на то, чтобы собеседник сам захотел изменять свое поведение.
74. Перечислите основные принципы обратной связи.
Эталон ответа: Сбалансированность, позитивная направленность
Сочетание положительных моментов и «точек роста» для обучаемого.
Конкретность
Направленность на поведение, безоценочность
Своевременность
Активность
75. Опишите три этапа предоставления обратной связи:
Эталон ответа: описание ситуации, о которой предоставляется обратная связь
описание своего отношения к этой ситуации и ее последствий
пожелания по поводу дальнейших результатов действий собеседника в аналогичных ситуациях и способы повышения эффективности работы.

ПК-8:

Задания закрытого типа

Задание 1. Инструкция: Выберите один правильный ответ.
1. Постижение эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания называется:
1. апперцепцией
2. рефлексией
3. интуицией
4. эмпатией
5. симпатией
Эталон ответа: 4. эмпатией

Задание 2. Инструкция: Выберите один правильный ответ.
Официальная (общественная) дистанция общения составляет:
1. от 0 до 0,4 м
2. от 0,4 м до 1,5 м
3. от 1,5 до 3-4 м
4. свыше 4 м
5. свыше 6 м

Эталон ответа: 4. свыше 4 м

Задание 3. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Коммуникация - это:
1. воздействие на партнера

2. взаимное ориентирование на совместную деятельность
3. обмен информацией, настроениями, эмоциями
4. приобретенные способности
5. черты характера

Эталон ответа 2. взаимное ориентирование на совместную деятельность

Задание 4. Инструкция: Выберите один правильный ответ:
Визуальная система репрезентации - это:
1. звуки
2. двигательные ощущения
3. зрительные образы
4. тактильные ощущения
5. вкусовые ощущения

Эталон ответа: 3. зрительные образы

Задание 5. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Информирование населения по вопросам здоровья важно, потому что:

1. Гарантирует обоснованное принятие решений.
2. Постоянно способствует ведению здорового образа жизни.
3. Повышает личную ответственность за здоровье.
4. Позволяет пациентам самим следить за своим здоровьем.
5. Все вышеуказанное.

Эталон ответа: 5. Все вышеуказанное.

Задание 6. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Для профессионального общения с пациентами необходимо
1. проходить специальное обучение;
2. просто быть хорошим врачом, проработав в медицине много лет;
3. просто быть хорошим человеком;
4. соблюдать общепринятые правила вежливости.

Эталон ответа: 1. проходить специальное обучение;

Задание 7. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Обратная связь -это вербальный или невербальный сигнал от получателя информации к его источнику, служащий ответом на инициирующее высказывание или поведение, выполняющий … или коррективную функцию.
Варианты ответа:
1. комплиментарную
2. поясняющую
3. объяснительную
4. сигнальную

Эталон ответа: 4.сигнальную

Задание 8. Инструкция: Выберите один правильный ответ:
Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

1. Определенного темпа речи
2. Информационных технологий
3. Устной речи
4. Мимики
5. Зрительного контакта

Эталон ответа: 1. Определенного темпа речи

Задание 9. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Кинесическими средствами невербального общения выступают:

1. Поза, мимика
2. Рукопожатие
3. Покашливание
4. Письмо
5. Речь

Эталон ответа: 1. Поза, мимика

Задание 10. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

К барьерам коммуникации относится
1. барьер внимания;
2. барьер восприятия
3. барьер мышления;
4. барьер памяти.

Эталон ответа: 2.барьер восприятия

Задание 11. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своей позиции -; это стратегия
1. избегание;
2. компромисс;
3. приспособление;
4. соперничество.

Эталон ответа: 4.соперничество.

Задание 12. Инструкция: Выберите несколько правильных ответов:
Стратегии поведения в конфликтной ситуации
1. адаптация;
2. избегание;
3. приспособление;
4. приход.
Эталон ответа: 2,3

Задание 13. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Стремление субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны

1. альтруизм;
2. избегание;
3. компромисс;
4. сотрудничество.

Эталон ответа: 3. компромисс;

Задание 14. Инструкция: Выберите несколько правильных ответов:

Удовлетворенность пациентов процессом взаимодействия с медицинским персоналом зависит от

1. качества предоставленной информации;
2. коммуникативных навыков медперсонала;
3. проявленного сопереживания;
4. проявленного сочувствия.

Эталон ответа:1,2,3

Задание 15. Инструкция: Выберите несколько правильных ответов.

Основные элементы коммуникационного процесса

1. источник;
2. кодирование и декодирование;
3. получатель;
4. сообщение;
5. транзистор.

Эталон ответа: 1,2,3,4

Задание 16. Инструкция: Выберите несколько правильных ответов:

Факторы психологической профилактика конфликтов в коллективе

1. высокий авторитет руководителя;
2. наличие в коллективе высокой организационной культуры;
3. отсутствие иерархии в коллективе;
4. престиж деятельности и организации.

Эталон ответа: 1,2,4

Задание 17. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

К кому типу модальностей относится описание ниже:
Практики, экспериментаторы, у которых основной рабочий «инструмент» спрятан в коже. Предпочитают делать все своими руками, проверяя теорию на практике. Поведение у них может заметно хромать. Они прирожденные непоседы, потому им сложно длительное время концентрировать свое внимание, особенно на чем-то скучном и неинтересном. Перемена для них – это глоток свежего воздуха, возможность выплеснуть энергию и размяться.

1. Визуал
2. Аудиал

3. Кинестетик
Эталон ответа: 3. Кинестетик

Задание 18. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Эмпатия - это
1. осознание человеком того, как он воспринимается и понимается партнером по общению;
2. сочувствие другому человеку в трудной для него ситуации;
3. способность понять эмоционально-чувственный мир другого человека;
4. уподобление себя другому.

Эталон ответа: 3. способность понять эмоционально-чувственный мир другого человека;

Задание 19. Инструкция: Выберите несколько правильных ответов:

Эффективные способы разрешения конфликтов:

1. высказывать собеседнику готовые оценки и мнения;
2. говорить с оппонентом нужно на понятном ему языке;
3. проявлять внимание и доброжелательность к собеседнику;
4. сразу и полностью отрицать чье-либо мнение

Эталон ответа: 2,3
Задание 20. Инструкция: Выберите один правильный ответ

Вид слушания, предполагающий минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней, называется …
1. Эмпатическим
2. направленным, критическим
3. рефлексивным
4. нерефлексивным

Эталон ответа: 4. Нерефлексивным

Задание 21. Инструкция: Выберите один правильный ответ

В ситуации исповедального общения используется … коммуникативный уровень

1. манипулятивный
2. императивный
3. формальный
4. гуманистический

Эталон ответа: 4. Гуманистический

Задание 22. Инструкция: Выберите один правильный ответ
Урок, семинар, лекция, тренинг — это формы … коммуникации

1. познавательной
2. суггестивной (внушающей)

3. экспрессивной
4. ритуальной

Эталон ответа: 1. Познавательной

Задание 23. Инструкция: Выберите один правильный ответ

Формирование корпоративной принадлежности, единения с группой — это предполагаемый результат … коммуникации
1. ритуальной
2. познавательной
3. экспрессивной
4. суггестивной (внушающей)
Эталон ответа: 1.ритуальной

Задание 24. Инструкция: Выберите один правильный ответ

Как называется расстояние между собеседниками от 1,5 до 2,5 м ?
1. Личная зона общения
2. Публичная зона общения
3. Социальная зона общения
4. Интимная зона общения

Эталон ответа: 3. Социальная зона общения

Задание 25. Инструкция: Выберите один правильный ответ

1. Назовите уровень, на котором осуществляется общение, когда один из партнеров подавляет другого:
2. примитивный
3. деловой
4. манипулятивный
Эталон ответа: 2. примитивный

Задания открытого типа

1. Дайте определение понятию «коммуникативная компетенция»
Эталон ответа: Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с людьми для достижения взаимопонимания между партнерами по общению, осознания ситуации и предмета общения
2. Как называется стремление субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны
Эталон ответа: компромисс;
3. Как называется стремление субъектов взаимодействия к поиску альтернатив, полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон
Эталон ответа: сотрудничество.
4. Как называется можно охарактеризовать стратегию соперничества?
Эталон ответа: Открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своей позиции -
5. Укажите основные факторы удовлетворенности пациентов процессом взаимодействия с медицинским персоналом
Эталон ответа:

1. качества предоставленной информации;
2. коммуникативных навыков медперсонала;
3. проявленного сопереживания;

6. Укажите основные факторы психологической профилактики конфликтов в коллективе

Эталон ответа:

1. высокий авторитет руководителя;
2. наличие в коллективе высокой организационной культуры;
3. престиж деятельности и организации.

7. Дайте определение эмпатии

Эталон ответа: Осознанное сопереживание эмоциональному состоянию других людей, способность распознать, что они чувствуют, и выразить сострадание

8. Как можно определить понятие «чистоты» речи?

Эталон ответа:

Коммуникативное качество, заключающееся в отсутствии в речи нелитературных слов: жаргонизмов, арготизмов, диалектизмов, просторечных слов и слов-паразитов

9. Что изучает проксемика?

Эталон ответа: нормы пространственной организации общения

10. Как называется общение с целью сделать партнера своим единомышленником?

Эталон ответа: Убеждающая коммуникация

11. Как называется вид слушания, предполагающий минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней?

Эталон ответа: нерефлексивным

12. Какими действиями можно предотвратить неудачи общения?

Эталон ответа:

1. Поощрять собеседника к обратной связи и /или предоставлять ее собеседнику
2. Учитывать потребности другой стороны
3. Использовать подходящий язык
4. Готовиться к беседе
5. Проверять правильность понимания сказанного
6. Выбирать подходящее время и место для беседы

13. Какие основные составляющие любого сообщения?

Эталон ответа:

1. Факты
2. Чувства
3. Система ценностей
4. Мнения

14. Как называется презентация, предназначенная для 15-50 слушателей (по Л. Арредондо)?

Эталон ответа: Камерная

15. Как называется степень отчетливости в произношении слов, слогов и звуков?

Эталон ответа: дикция

16. Что означает слово «перцептивный» от латинского «perceptio»?

Эталон ответа: восприятие

17. Как называют взгляд, фокусирующийся в области между линией глаз и центром лба?

Эталон ответа: официальным

18. Укажите наиболее частую внутреннюю помеху слушанию

Эталон ответа: привычка размышлять о чем-то еще во время беседы

19. Назовите признаки манипулятивного уровня коммуникации.

Эталон ответа: Сокрытие истинной цели взаимодействия, диалоговая форма коммуникации, иллюзия свободы выбора у партнера по общению

20. Назовите признаки формального уровня коммуникации.

Эталон ответа: Отсутствие интереса к личности партнера, диалоговая форма коммуникации, отсутствие стремления к дальнейшему сотрудничеству

21. Какое коммуникативное качество предполагает употребление слов в строгом соответствии с обозначаемыми предметами, явлениями действительности?

Эталон ответа: точность

22. Как называется расстояние между собеседниками от 1,5 до 2,5 м ?

Эталон ответа: социальная зона общения

23. При каком типе восприятия информации собеседник всегда ищет способ поговорить, обладает мелодичным голосом, не любит перебивания, когда излагает материал он?

Эталон ответа: Аудиал

24. При каком типе восприятия информации собеседник воспринимает ее в виде образов, любит красиво одеваться, при разговоре ему важно видеть собеседника?

Эталон ответа: Визуал

25. При каком типе восприятия информации собеседник воспринимает жизнь через ощущения, ему нужно все потрогать, покрутить; действует интуитивно, особо не размышляя?

Эталон ответа: Кинестетик

26. При каком типе восприятия информации используется логика и мышление?

Эталон ответа: Дигитал

27. Как преодолеть семантический барьер коммуникации?

Эталон ответа: Необходимо владеть навыками усвоения чужих семантических систем

28. Как можно охарактеризовать фонетический барьер в коммуникации?

Эталон ответа: Когда собеседники говорят быстро и невыразительно или на разных языках и диалектах

29. Как можно охарактеризовать барьер логического непонимания при коммуникации?

Эталон ответа: Когда логика рассуждений слишком сложна для собеседника

30. Кто разработал личностный опросник, предназначенный для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению?

Эталон ответа: К. Томас

31. В чем заключается профессиональная автономия врача?

Эталон ответа: в праве врача не причинять вред пациенту и не проводить бессмысленное лечение;

32. Как следует поступить при обнаружении врачом ошибки или неправильных действий другого врача?

Эталон ответа: попытаться обсудить ситуацию с коллегой с целью совместного сообщения пациенту об ошибке

33. Дайте определение Коммуникативная компетентность врача

Эталон ответа: умение использовать средства коммуникации при решении профессиональных задач;

34. Что является показателем коммуникативной компетентности врача?

Эталон ответа: удовлетворенность и пациента, и самого врача по итогам консультации;

35. В каких случаях пациенту позволяют участвовать в принятии медицинских решений?

Эталон ответа: во всех случаях и в любом объеме при отсутствии немедленной угрозы жизни;

36. Перечислите характеристики открытого, доброжелательного климата общения.

Эталон ответа:
1. Содержательность
2. Конструктивность
3. Открытость и честность
4. Заботливость
5. Равенство
6. Прощение
7. Обратная связь

37. Перечислите характеристики закрытого, оборонительного климата общения.

Эталон ответа:
1. Обвинительный уклон
2. Навязывание норм
3. Лицемерие
4. Безразличие
5. Неравенство
6. Догматизм
7. Взаимная неприязнь

38. Укажите основные общие причины трудностей в общении в организации

Эталон ответа:
1. Информационная перегрузка
2. Недостаток информации
3. Неэффективное общение

39. Связь всех уровней управления позволяют обеспечить..... каналы коммуникации

Эталон ответа: вертикальные

40. Отчеты о работе, докладные записки и т.п. — это: ..... организационные коммуникации

Эталон ответа: Восходящие

41. Поток информации между сотрудниками на одном иерархическом уровне — это .....каналы коммуникации

Эталон ответа: Горизонтальные

42. Поток информации от подчиненных к руководству- ..... организационные коммуникации

Эталон ответа: восходящие

43. Оценка деятельности подчиненных, инструктаж, новости и т.п. – это..... е организационные коммуникации

Эталон ответа: нисходящие

44. Когда зарождается командный стиль работы в организации, активизируется .....организационные коммуникации

Эталон ответа: восходящие

45. Перечислите четыре основных стиля совещаний

Эталон ответа:

1. Формальный-состязательный
2. Формальный-согласительный
3. Неформальный-состязательный
4. Неформальный-согласительный

46. К какому стилю относится совещание официальной рабочей группы с принципиально различными интересами?

Эталон ответа: Формальный -состязательный

47. К какому стилю относится совещание официальной рабочей группы, члены которой имеют сходные интересы?

Эталон ответа: Формальный -согласительный

48. К какому стилю относится совещание небольшой сплоченной команды?

Эталон ответа: Неформальный -согласительный

49. К какому стилю относится совещание коллектива организации с большими внутренними разногласиями?

Эталон ответа : Неформальный-состязательный

50. Перечислите факторы успеха совещания формально-состязательного стиля.

Эталон ответа:

1. Официальная манера общения
2. Соблюдение формальных процедур
3. Детальное знание правил и процедур
4. Тонкий анализ политических маневров и скрытых целей
5. Искусство лоббирования
6. Ораторское искусство
7. Умение увидеть компромиссы

51. Перечислите факторы успеха совещания формально-согласительного стиля.

Эталон ответа:

1. Формальные роли и правила варьируются
2. Атмосфера спокойная
3. Большое внимание уделяется чувству сопричастности, групповым достижениям и удовлетворению от работы

52. Перечислите факторы успеха совещания неформально-согласительного стиля.

Эталон ответа:

1. Акцент на групповые достижения

2. Значение председателя уменьшается
3. Качества рядового участника
4. Умение участников слушать
5. Умение ясно и убедительно выступать
6. Открытость и честность
7. Уважение и интерес к чужим взглядам
8. Знание закономерностей процесса принятия решения и умение участвовать в нем

53. Какие вы знаете типы председателей совещания?

Эталон ответа:
1. Босс
2. Руководитель
3. Стимулятор

54. Перечислите основные причины неэффективности совещаний

Эталон ответа:

1. Неясные или ложные цели
2. Неподготовленность
3. Отсутствие или несоблюдение регламента
4. Избыточное количество участников
5. Отсутствие повестки дня
6. Отсутствие протокола
7. Отсутствие контроля за исполнением принятых решений
8. Слабое руководство
9. Необязательность присутствия
10. Плохая тактика
11. Неэффективное общение
12. Отсутствие уверенности
13. Игнорирование установленных процедур

55. Каковы основные действия председателя при подготовке совещания?
Эталон ответа:
1. Ознакомиться с документами, подготовленными к совещанию
2. Продумать последовательность обсуждаемых вопросов
3. Определить временной регламент для каждого вопрос
4. Заранее определить возможные области конфликтов
5. Оценить ожидаемый состав участников и их возможную реакцию на обсуждаемые вопросы
6. Убедиться в своем знании всех процедур и регламентов
7. Подготовиться к подведению итогов совещания
8. Согласовать ожидаемые результаты

56. Каковы критерии эффективности председательствования совещания?
Эталон ответа:

1. Своевременность начала
2. Представление новичков
3. Приветствие участников
4. Вовлечение в обсуждение всех участников

5. Предоставление слова в порядке поступления заявок
6. Справедливое распределение времени
7. Представление пунктов повестки дня
8. Разъяснение аргументации
9. Устранение неправильного понимания
10. Улаживание конфликтов
11. Поддержка очередности выступлений
12. Подытоживание мнений
13. Достижение консенсуса
14. Проведение голосования
15. Распределение задач
16. Своевременное завершение совещания
17. Достижение желаемой цели совещания

57. Какие меры могут быть приняты для улаживания конфликтов во время совещания?

Эталон ответа:

1. Призвать к соблюдению тишины и подождать, пока все не умолкнут
2. Попросить выступающего прекратить выступление и даже покинуть аудиторию
3. Объявить перерыв на некоторое время
4. Закрыть совещание

58. Какие моменты необходимо проанализировать после совещания?

Эталон ответа:
1. Наиболее важные решения, принятые на совещании
2. Достижение желаемых результатов
3. Полезность совещания
4. Аспекты совещания, нуждающиеся в улучшении
59. Чего не должен делать председатель?

Эталон ответа:
1. Делать записи
2. Навязывать совещанию собственные взгляды
3. Позволять спровоцировать себя на проявление гнева
4. Выражать собственное мнение

60. Каково процентное распределение усвоения слушателями информации по различным каналам (голос, слова, язык тела) по А.Пизу?

Эталон ответа:

1. Язык тела -55%
2. Голос- 38%
3. Слова – 7%

61. Дайте определение коучингу

Эталон ответа: Коучинг — это диалог, который направляет специально обученный человек (коуч) и в результате которого клиент находит способ достижения собственной цели.

62. Дайте определение презентации.

Эталон ответа: Презентация — это передача информации определенной аудитории в определенной форме с определенной целью

63. Перечислите 8 основных шагов подготовки презентации

Эталон ответа:

1. Анализ ситуации
2. Постановка цели
3. Разработка содержания
4. Подготовка визуальных средств
5. Подготовка записей
6. Репетиция
7. Проверка готовности
8. Соответствующая форма одежды

64. Что входит в анализ ситуации перед подготовкой презентации?

Эталон ответа:

1. «Заказчик»;
2. Слушатели;
3. Помещение;
4. Оборудование;
5. Время;
6. Интерактивность

65. Перечислите 5 возможных целей презентации

Эталон ответа:

1. Мобилизовать;
2. Повлиять;
3. Обучить;
4. Проинструктировать;
5. Проинформировать

66. Какова последовательность разработки материала для презентации?

Эталон ответа: Содержание, вступление, завершение

67. Перечислите четыре основные цели эффективного вступления

Эталон ответа:

1. Привлечь внимание аудитории
2. Представиться и вызвать доверие.
3. Сообщить о ваших намерениях.

4. Сформулировать вашу точку зрения

68. Укажите базовые принципы создания основной части

Эталон ответа:
1. Дозирование информации небольшими порциями
2. Подведение промежуточных итогов
3. Использование образов

69. Каковы основные этапы убеждения аудитории при проведении презентации?
Эталон ответа:

1. Внимание;
2. Интерес;
3. Желание;
4. Готовность

70. Перечислите основные требования к наглядным пособиям

Эталон ответа:
1. Простота, легкость для понимания.
2. Размещение информации свободное
и систематичное.
3. Надписи горизонтальные.
4. Надписи легко читаются.
5. Использование цвета, форм для выделения и привлечения внимания.

71. Перечислите принципы создания слайдов
Эталон ответа:

1. Четкость, разборчивость.
2. Лаконичность.
3. Красота.
4. Единый стиль.

72. Укажите основные факторы эффективности выступления
Эталон ответа:
1. Психологический
2. Коммуникативный
3. Технический

73. В чем заключается специфика работы с большой аудиторией?

Эталон ответа:
1. Максимум ораторского мастерства.
2. Максимум четкости в работе с визуальными средствами и проекционной техникой.
3. Минимум вопросов и ответов.

74. В чем заключается специфика работы с малой аудиторией?

Эталон ответа:

1. Максимум вопросов и ответов.
2. Максимум неофициальности.
3. Максимум гибкости.
4. Максимум знания своего предмета.

75. Какие Вы знаете способы работы с «трудными» вопросами?

Эталон ответа:
1. Отложить и потом обязательно ответить.
2. Переадресовать эксперту.
3. Переадресовать аудитории.
4. Предложить для всеобщего обсуждения.
5. Признать свое незнание и пообещать отыскать ответ.

ПК-11

Задания закрытого типа

Задание 1. Инструкция: Выберите один правильный ответ.
Конфликтология как самостоятельное направление в социологии выделилась:

1. в конце 50-х г. XIX века
2. в конце 50-х г. XX века;
3. в начале XVII века.

Эталон ответа: 2.в конце 50-х г. XX века;

Задание 2. Инструкция: Выберите один правильный ответ.
На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:

1. начальной фазе;
2. фазе подъема;
3. пике конфликта;
4. фазе спада.

Эталон ответа: 1. начальной фазе;

Задание 3. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:

1. конфликтными отношениями;
2. конфликтной ситуацией;
3. инцидентом.

Эталон ответа 2. конфликтной ситуацией;

Задание 4. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Профессиональный посредник в разрешении конфликта называется:

1. суггестором;
2. медиатором;
3. коллегой.

Эталон ответа: 2. медиатором;

Задание 5. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:

1. конфликтом;
2. конкуренцией;
3. соревнованием.

Эталон ответа: 1. конфликтом;

Задание 6. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:

1. конструктивными;
2. деструктивными;
3. реалистическими.

Эталон ответа: 1.конструктивными;

Задание 7. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Конфликтогены – это:

1. слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
2. проявления конфликта;
3. причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
4. состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;
5. поведенческие реакции личности в конфликте.

Эталон ответа: 1. слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;

Задание 8. Инструкция: Выберите один правильный ответ:
К какому типу кофликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»:

1. снисходительное отношение;
2. негативное отношение;
3. менторские отношения;
4. нарушение этики;
5. нечестность и неискренность.

Эталон ответа: 2.негативное отношение;

Задание 9. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает:

1. ригидный тип;
2. неуправляемый тип;
3. демонстративный тип;
4. сверхточный тип;
5. «бесконфликтный тип».

Эталон ответа: 3.демонстративный тип;

Задание 10. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Стратегия решения конфликта, в которой одна из сторон стремится принять нейтральное или не включенное положение

1. соперничество
2. компромисс
3. сотрудничество
4. приспособление
5. избегание

Эталон ответа: 5.Избегание

Задание 11. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Укажите способ словесного взаимодействия оппонентов, который подразумевает заинтересованность каждого в привлечении другого на свою сторону, характеризующийся стремлением убедить в своей правоте

1. рассказ
2. беседа
3. дискуссия
4. полемика
5. диалог

Эталон ответа: 3.Дискуссия

Задание 12. Инструкция: Выберите один правильный ответ:
Компонентом структуры конфликта является

1. ситуация
2. копинг-стратегии
3. индивид
4. прогноз
5. инцидент

Эталон ответа: 5.Инцидент

Задание 13. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Укажите компонент конфликта, который представляет собой субъект (лицо, группа, организация), придерживающийся противоположной точки зрения по отношению к основной, исходной или непосредственно вашей

1. оппонент
2. объект конфликта
3. конфликтная ситуация
4. инцидент
5. участник

Эталон ответа: 1.Оппонент

Задание 14. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Укажите стиль решения конфликта, при котором одна из его сторон пытается войти в положение другой

1. соперничество
2. сотрудничество
3. избегание
4. компромисс
5. приспособление

Эталон ответа: 5.Приспособление

Задание 15. Инструкция: Выберите несколько правильных ответов.

Укажите виды конфликтов, сгруппированные на основе критерия предмета конфликта

1. внутриличностные, межличностные
2. системные, структурные
3. простые, сложные
4. краткосрочные, хронические
5. реальные, нереальные

Эталон ответа: 5.реальные, нереальные

Задание 16. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Выберете параметр патологии организационных отношений, который характеризуется наличием сговора работников организации для использования ее ресурсов в собственных целях, но в ущерб целям самой этой организации

1. неуправляемость
2. сговор
3. конфликтность
4. преобладание личных отношений

Эталон ответа: 2.Сговор

Задание 17. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Стресс, сопровождающий любой конфликт, накладывает отпечаток на его протекание. Это суждение:

1. не верно
2. верно
3. отчасти верно

Эталон ответа: 2. верно

Задание 18. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Предметом конфликтологии являются:

1. конфликты;
2. закономерности и механизмы возникновения конфликтов,
3. принципы и технологии управления ими;
4. любые столкновения.

Эталон ответа 2. закономерности и механизмы возникновения конфликтов,

Задание 19. Инструкция: Выберите один правильный ответ:

Кто из нижеперечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте:

1. К. Томас и Р. Киллмен;
2. Х. Корнелиус и Ш. Фейр;
3. Д. Скотт и Ч. Ликсон;
4. М. Дойч и Д. Скотт;

Эталон ответа: 1.К. Томас и Р. Киллмен;

Задание 20. Инструкция: Выберите один правильный ответ

Предпосылками разрешения конфликта являются:

1. достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;
2. достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;
3. наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;
4. высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе.

Эталон ответа: 3.наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;

Задание 21. Инструкция: Выберите один правильный ответ

Содержание управления конфликтами включает:

1. прогнозирование, предупреждение, регулирование, разрешение;

2. прогнозирование, предупреждение, разрешение;
3. прогнозирование, регулирование, разрешение;
4. прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
5. анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение

Эталон ответа: 1.прогнозирование, предупреждение, регулирование, разрешение;

Задание 22. Инструкция: Выберите один правильный ответ

Основными моделями поведения личности в конфликте являются (исключите лишнее):

1. конструктивная модель
2. деструктивная
3. конформистская
4. нонконформистская

Эталон ответа: 4.Нонконформистская

Задание 23. Инструкция: Выберите один правильный ответ

Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:

1. конфронтация;
2. соперничество;
3. конкуренция.

Эталон ответа: 3.конкуренция.

Задание 24. Инструкция: Выберите один правильный ответ

По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

1. межличностные;
2. межгрупповые;
3. классовые;
4. межгосударственные;
5. межнациональные;
6. внутриличностные.

Эталон ответа: 6.внутриличностные.

Задание 25. Инструкция: Выберите один правильный ответ

Конфликт в переводе с латинского означает:
1. соглашение;
2. столкновение;
3. существование.

Эталон ответа: 2.столкновение;

Задания открытого типа

1. Дайте определение понятию «конфликт»

Эталон ответа: Конфликт – это столкновение противоречивых и несовместимых интересов.

2. Дайте определение понятию «объект конфликта»

Эталон ответа: Объект конфликта - причины, из-за которой участники вступают в противоборство. Это внешние разногласия.

3. Дайте определение понятию «предмет конфликта»

Эталон ответа: у оппонента помимо объекта конфликта может быть внутренняя причина – предмет конфликта

4. Как называется можно охарактеризовать стратегию соперничества?

Эталон ответа: Открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своей позиции -

5. Укажите основные факторы удовлетворенности пациентов процессом взаимодействия с медицинским персоналом

Эталон ответа:

1. качество предоставленной информации;
2. коммуникативные навыки медперсонала;
3. проявленное сопереживание;

6. Укажите основные факторы психологической профилактики конфликтов в коллективе

Эталон ответа:

1. высокий авторитет руководителя;
2. наличие в коллективе высокой организационной культуры;
3. престиж деятельности и организации.

7. Как называется стремление субъектов взаимодействия к поиску альтернатив, полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон

Эталон ответа: сотрудничество.

8. Дайте определение эмпатии

Эталон ответа: Осознанное сопереживание эмоциональному состоянию других людей, способность распознать, что они чувствуют, и выразить сострадание

9. Что изучает проксемика?

Эталон ответа: нормы пространственной организации общения

10. Как называется общение с целью сделать партнера своим единомышленником?

Эталон ответа: Убеждающая коммуникация

11. Как называется вид слушания, предполагающий минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней?

Эталон ответа: нерефлексивным

12. Какими действиями можно предотвратить неудачи общения?

Эталон ответа:

1. Поощрять собеседника к обратной связи и /или предоставлять ее собеседнику
2. Учитывать потребности другой стороны
3. Использовать подходящий язык
4. Готовиться к беседе

5. Проверять правильность понимания сказанного
6. Выбирать подходящее время и место для беседы

13. Назовите основные стадии развития конфликта с точки зрения интенсивности и возможности его разрешения

Эталон ответа:

1. Конфликт малый
2. Конфликт, достаточный для мотивации людей
3. Конфликт, достигший сильного состояния

14. Как можно охарактеризовать малый конфликт?

Эталон ответа: Позиции оппонентов не проявляются, разногласия не замечаются

15. Что собой представляет конфликт, достаточный для мотивации людей?

Эталон ответа: Причины проясняются, люди способны понять друг друга.

16. Чем характеризуется конфликт, достигший сильного состояния?

Эталон ответа: сопровождается стрессом участников, разрушаются коммуникации.

17. Назовите основные субъективные причины конфликтов в организации

Эталон ответа:

1. Реакция на препятствия достижению основных целей трудовой деятельности
2. Реакция на препятствия достижению личных целей работников
3. Восприятие поведения членов коллектива как несоответствующего принятым нормам
4. Сугубо личные конфликты

18. Назовите основные объективные причины конфликтов в организации.

Эталон ответа:

1. Распределение ресурсов
2. Взаимозависимость задач
3. Различия в целях
4. Плохие коммуникации
5. Различия в представлениях
6. Чувственные конфликты

19. Назовите признаки манипулятивного уровня коммуникации.

Эталон ответа: Сокрытие истинной цели взаимодействия, диалоговая форма коммуникации, иллюзия свободы выбора у партнера по общению

20. Назовите признаки формального уровня коммуникации.

Эталон ответа: Отсутствие интереса к личности партнера, диалоговая форма коммуникации, отсутствие стремления к дальнейшему сотрудничеству

21. Назовите уровни конфликтов в организации

Эталон ответа:

1. Внутриорганизационный
2. Межгрупповой
3. Внутригрупповой
4. Межличностный
5. Внутриличностный

22. Дайте определение понятию «конфликтоген»

Эталон ответа: Конфликтогены – слова или действия (бездействие), способствующие появлению конфликта

23. Назовите основные типы конфликтогенов

Эталон ответа

1. Стремление к превосходству
2. Проявления агрессии
3. Проявления эгоизма

24. Что значит «устранить конфликт»?

Эталон ответа

1. Устранить конфликтную ситуацию
2. Исчерпать инцидент

25. Перечислите структурные методы управления конфликтами в организации

Эталон ответа:

1. Использование положения руководителя
2. «Разведение» конфликтующих сторон
3. Разъяснения требований к работе
4. Совершенствование методов координации
5. Использование интеграционных механизмов

26. Какие изменения в деятельности организации используются для управления конфликтами?

Эталон ответа:

1. Общеорганизационные цели
2. Создание «задела» для взаимозависимых работ
3. Слияние подразделений
4. Совершенствование системы вознаграждений

27. Перечислите типы конфликтных личностей (по В.Шейнову)

Эталон ответа:

1. «Демонстративные»
2. «Ригидные»
3. «Неуправляемые»
4. «Сверхточные»
5. «Рационалисты»
6. «Безвольные»

28. В случае конфликта руководителя с сотрудником кто инициирует организацию переговоров?

Эталон ответа: руководитель

29. Перечислите основные условия проведения переговоров по устранению конфликта между руководителем и сотрудником.

Эталон ответа:

1. Инициатива и организация переговоров лежит на руководителе.
2. Лучше проводить беседу с подчиненным на его или нейтральной территории.
3. Необходимо понизить статус ситуации
4. Разговор должен происходить без посторонних лиц и в доброжелательной манере.

30. Кто разработал личностный опросник, предназначенный для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению?

Эталон ответа: К. Томас

31. Кто может быть посредником в проведении переговоров по урегулированию конфликта?

Эталон ответа: Посредники - члены коллектива с хорошими лидерскими качествами, пользу авторитетом как у руководителя, так и у конфликтующего сотрудника.

32. В чем заключается проактивность руководителя при урегулировании конфликта?

Эталон ответа: Сознание того, что инициатива разрешения конфликтной ситуации и выбор эмоциональной реакции всегда остается за ним.

33. Перечислите характеристики открытого, доброжелательного климата общения.

Эталон ответа:

1. Содержательность
2. Конструктивность
3. Открытость и честность
4. Заботливость
5. Равенство
6. Прощение
7. Обратная связь

34. Перечислите характеристики закрытого, оборонительного климата общения.

Эталон ответа:

1. Обвинительный уклон
2. Навязывание норм
3. Лицемерие
4. Безразличие
5. Неравенство
6. Догматизм
7. Взаимная неприязнь

35. Опишите межличностные (персональные) способы урегулирования конфликтов в коллективе.

Эталон ответа:

1. убеждение участников конфликта (беседы, оказание психологической помо-щи);
2. использование позитивных и негативных санкций;
3. изменение состава участников конфликта;
4. вхождение в конфликт в качестве эксперта.

36. Опишите организационно-структурные способы урегулирования конфликтов в коллективе.

Эталон ответа:

1. четкую формулировку требований;
2. соблюдение принципа единоначалия;
3. существование координационных механизмов;
4. установление общих целей;
5. систему вознаграждения.

37. Перечислите основные способы выходя из конфликтной ситуации по К.Томасу

Эталон ответа:

1. Конкуренция
2. Избегание (уклонение)
3. Компромисс
4. Приспособление
5. Сотрудничество

38. Укажите основные общие причины трудностей в общении в организации

Эталон ответа:
1.Информационная перегрузка
2.Недостаток информации
3.Неэффективное общение

39. Связь всех уровней управления позволяют обеспечить..... каналы коммуникации

Эталон ответа: вертикальные

40. Отчеты о работе, докладные записки и т.п. — это: ..... организационные коммуникации

Эталон ответа: Восходящие

41. Поток информации между сотрудниками на одном иерархическом уровне — это .....каналы коммуникации

Эталон ответа: Горизонтальные

42. Поток информации от подчиненных к руководству- ..... организационные коммуникации

Эталон ответа: восходящие

43. Оценка деятельности подчиненных, инструктаж, новости и т.п. – это..... е организационные коммуникации

Эталон ответа: нисходящие

44. Когда зарождается командный стиль работы в организации, активизируется .....организационные коммуникации

Эталон ответа: восходящие

45. Раскройте сущность методики проведения переговоров LECPA

Эталон ответа:

1. Listen – слушание
2. Empathize – сопереживание
3. Clarity –прояснение
4. Plan- планирование
5. Act – действие

46. Что такое прием «щипка» (pinch)?

Эталон ответа: «Щипок» используется для снятия напряжения, вызванного невыполнением договоренностей с целью профилактики возобновления конфликта

47. Укажите доминирующее правило при разрешении конфликта .
Эталон ответа: Фокус на решении (а не на причинах и выявлении виновных)

48. Укажите основные правила профилактики конфликта в организации.
Эталон ответа:
1. Правильный подбор и расстановка кадров;
2. Совершенствование систем оплаты труда;
3. Контроль за соответствием прав и обязанностей;
4. Создание благоприятного климата;
5. Заранее оговоренные правила и процедур
6. Мониторинг неформальных лидеров-встречи, консультации, выяснение мнения, облачение полномочиями

49. Перечислите основные факторы риска, влияющие на возникновение конфликтных ситуаций между медработником и пациентом
Эталон ответа:
1. Внешний вид медработника
2. Стиль речи совместимый с характерами конкретного больного и медработника
3. Отсутствие признаков вредных привычек у медработника
4. Благоприятный морально-психологический климат в ЛПУ.
5. Соблюдение медработником клинического этикета
6. Влияние средств массовой информации.

50. Перечислите основные условия проведения переговоров по разрешению конфликтной ситуации.
Эталон ответа:
1. существование взаимозависимости сторон;
2. отсутствие значительного различия в силе субъектов;
3. реальная способность и возможность сторон к принятию решений;
4. соответствие стадии развития конфликта возможностям переговоров

51. Обозначьте основные стадии переговоров по разрешению конфликтов
Эталон ответа:
1. подготовка
2. первоначальный выбор позиции
3. поиск взаимоприемлемого решения, психологическая борьба;
4. завершение или выход.

52. Как провести подготовку к переговорам?

Эталон ответа:
провести диагностику- выявить сильные и слабые стороны участников, определить цель, каковы альтернативы, каковы последствия, в чем взаимозависимость, важны ли дальнейшие отношения

53. Что означает «первоначальный выбор позиции»?

Эталон ответа: заявление обеих сторон об их желании и позиции, возможные тактики: (оказание давления, агрессивность, взаимовыгодный компромисс, маленькие уступки, небольшое доминирование манипуляция, новая информация, - позитивные личные отношения);

54. В чем заключается методика разрешения конфликта через решение проблемы?

Эталон ответа:

1.Определение проблемы в категориях целей, а не решений.
2. Определение взаимоприемлемых решений
3. Основной фокус – на проблеме, а не на личных качествах другой стороны.
4. Создание атмосферы доверия путем усиления взаимного влияния и обмена информацией.
5. Формирование положительных взаимоотношений сторон путем проявления симпатии, эмпатии, активного выслушивания противоположных мнений, а также сводя к минимуму проявления гнева и угроз.

55. Укажите общие признаки социального конфликта.

Эталон ответа:

1. вовлеченность как минимум двух сторон;
2. взаимозависимость сторон, побуждающая к участию в конфликте;
3. несовместимость целей, ценностей и интересов сторон;
4. нулевая сумма конфликтного взаимодействия;
5. поведение, направленное на уничтожение интересов другой сто-роны;
6. использование давления

56. Охарактеризуйте оппонента первого ранга.

Эталон ответа: Оппонент первого ранга – человек, выступающий от собственного имени и преследующий личностные цели.

57. Охарактеризуйте оппонента первого ранга.

Эталон ответа: Оппонент второго ранга – личность, преследующая групповые цели.

58. Охарактеризуйте оппонента третьего ранга.

Эталон ответа: Оппонент третьего ранга – это организации, группы, сообщества, коллективы и пр.

59. Какие виды внутриорганизационных конфликтов Вам известны?

Эталон ответа:

1. Вертикальный
2. Горизонтальный
3. Линейно-функциональный конфликт

60. Охарактеризуйте вертикальный конфликт

Эталон ответа: Вертикальный – конфликт между уровнями управления. Его возникновение и разрешение определяется целями, властью, коммуникациями, культурой.

61. Охарактеризуйте горизонтальный конфликт

Эталон ответа: Горизонтальный – вовлекает равные по статусу части организации. Чаще выступает как конфликт целей

62. Охарактеризуйте линейно-функциональный конфликт

Эталон ответа: линейно-функциональный конфликт – связан с отношениями между линейным руководством и специалистами.

63. Как подразделяются конфликты в зависимости от их последствий?

Эталон ответа:

1. Конструктивные
2. Деструктивные

64. Опишите последствия конструктивного конфликта.

Эталон ответа:

1. Проблема решается путем, который приемлем для всех сторон
2. Люди могут почувствовать свою причастность к решению проблем
3. Снижает трудности в осуществлении решений
4. Располагает стороны к сотрудничеству
5. Может уменьшить синдром покорности
6. Улучшает качество процесса принятия решения

65. Опишите последствия деструктивного конфликта.

Эталон ответа:

1. Путь, удовлетворяющий всех, не найден. Проблема не решена
2. Рост неудовлетворенности у персонала, увеличение текучести кадров, снижение производительности
3. Сильная преданность своей группе и усиление негативной конкуренции с другими группами
4. Сворачивание взаимодействия и общения с другими группами
5. Усиление враждебности
6. Придание большего значения победе, чем решению реальной проблемы

66. От чего зависит острота конфликтных действий?

Эталон ответа: острота конфликтных действий от значимости предмета конфликта, затраченных ресурсов, конфликтной культуры).

67. Укажите основные психологические барьеры для проявления конфликта

Эталон ответа: внутренние (стеснительность) и внешние (неодобрение начальства).

68. Перечислите основные причины возникновения конфликтных ситуаций в трудовых коллективах медицинских работников разных форм собственности.

Эталон ответа:
1. стиль руководства непосредственного руководителя
2. стиль руководства главного врача
3. распределение функциональных обязанностей
4. условия работы
5. низкий профессионализм отдельных врачей
6. конфликтная личность в коллективе
7. организация работы (работа среднего медперсонала и т.д.)
8. распределение пациентов

69. Какие три основные причины конфликтов в трудовых коллективах государственных медучреждений?

Эталон ответа:
1. конфликтная личность в коллективе
2. распределение функциональных обязанностей
3. организация работы (работа среднего медперсонала и т.д.)

70. Какие три основные причины конфликтов в трудовых коллективах частных медучреждений?

Эталон ответа:
1. конфликтная личность в коллективе
2. условия работы
3. распределение функциональных обязанностей

71. Что включает в себя диагностика конфликта?
Эталон ответа:
1. выявление причин или источников конфликта (которые могут быть явными и скрытыми);
2. выявление природы конфликта и его биографии;
3. выявление сторон конфликта и отношение сторон к конфликту;
4. выявление формальных и неформальных взаимоотношений и позиций сторон.

72. Укажите основные способы разрешения конфликтов сфере здравоохранения.

Эталон ответа:
В сфере здравоохранения выделяют следующие способы разрешения конфликтов:
а) досудебный
б) судебный

73. Что входит в понятие досудебного разрешения конфликта?
Эталон ответа: досудебный: конфликт разрешается на первичной ступени врач – пациент, заведующим отделения, администрацией ЛПУ, этическим комитетом

74. Методы управления конфликтом подразделяются на.....

Эталон ответа:
1. Организационно-структурные,
2. Межличностные (персональные)
3. Альтернативные методы разрешения конфликтов

75. Перечислите альтернативные методы разрешения конфликтов.

Эталон ответа:

1. переговоры;
2. фасилитация (обеспечение процесса взаимодействия конфликтующих сторон);
3. посредничество;
4. моделирование арбитража (приглашение арбитра-эксперта).

КРИТЕРИИ оценивания компетенций и шкалы оценки

Оценка «неудовлетворительно» (не зачтено) или отсутствие сформированности компетенции	**Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или удовлетворительный (пороговый) уровень освоения компетенции**	**Оценка «хорошо» (зачтено) или достаточный уровень освоения компетенции**	**Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции**
Неспособность обучающегося самостоятельно продемонстрировать знания при решении заданий, отсутствие самостоятельности в применении умений. Отсутствие подтверждения наличия сформированности компетенции свПК-етельствует об отрицательных результатах освоения учебной дисциплины	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем, по заданиям, решение которых было показано преподавателем, следует считать, что компетенция сформирована на удовлетворительном уровне.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение знаний, умений и навыков при решении заданий, аналогичных образцам, что подтверждает наличие сформированной компетенции на более высоком уровне. Наличие такой компетенции на достаточном уровне свПК-етельствует об	Обучающийся демонстрирует способность к полной самостоятельности в выборе способа решения нестандартных заданий в рамках дисциплины с использованием знаний, умений и навыков, полученных как в ходе освоения данной дисциплины, так и смежных дисциплин, следует считать

		устойчиво закрепленном практическом навыке	компетенцию сформированной на высоком уровне.

Критерии оценивания тестового контроля:

процент правильных ответов	Отметки
91-100	отлично
81-90	хорошо
70-80	удовлетворительно
Менее 70	неудовлетворительно

При оценивании заданий с выбором нескольких правильных ответов допускается одна ошибка.

Критерии оценивания собеседования:

Отметка	**Дескрипторы**		
	прочность знаний	**умение объяснять (представлять) сущность явлений, процессов, делать выводы**	**логичность и последовательность ответа**
отлично	прочность знаний, знание основных процессов изучаемой предметной области, ответ отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владением терминологическим аппаратом; логичностью и последовательностью ответа	высокое умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры	высокая логичность и последовательность ответа
хорошо	прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; свободное владение монологической речью, однако допускается одна - две неточности в ответе	умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; однако допускается одна - две неточности в ответе	логичность и последовательность ответа
удовлетворительно	удовлетворительные знания процессов изучаемой предметной области, ответ, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных	удовлетворительное умение давать аргументированные ответы и приводить примеры; удовлетворительно сформированные	удовлетворительная логичность и последовательность ответа

	вопросов теории. Допускается несколько ошибок в содержании ответа	навыки анализа явлений, процессов. Допускается несколько ошибок в содержании ответа	
неудовлетворительно	слабое знание изучаемой предметной области, неглубокое раскрытие темы; слабое знание основных вопросов теории, слабые навыки анализа явлений, процессов. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа	неумение давать аргументированные ответы	отсутствие логичности и последовательности ответа

Критерии оценивания ситуационных задач:

Отметка	**Дескрипторы**			
	понимание проблемы	**анализ ситуации**	**навыки решения ситуации**	**профессиональное мышление**
отлично	полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию, выполнены	высокая способность анализировать ситуацию, делать выводы	высокая способность выбрать метод решения проблемы, уверенные навыки решения ситуации	высокий уровень профессионального мышления
хорошо	полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию, выполнены	способность анализировать ситуацию, делать выводы	способность выбрать метод решения проблемы уверенные навыки решения ситуации	достаточный уровень профессионального мышления. Допускается одна-две неточности в ответе
удовлетворительно	частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены	удовлетворительная способность анализировать ситуацию, делать выводы	удовлетворительные навыки решения ситуации, сложности с выбором метода решения задачи	достаточный уровень профессионального мышления. Допускается более двух неточностей в ответе либо ошибка в последовательности решения
неудовлетворительно	непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены. Нет ответа. Не было попытки решить задачу	низкая способность анализировать ситуацию	недостаточные навыки решения ситуации	отсутствует