



**Федеральное государственное бюджетное учреждение  
«Национальный медицинский исследовательский центр онкологии  
имени Н.Н. Петрова» Министерства здравоохранения Российской Федерации  
(ФГБУ «НМИЦ онкологии им. Н.Н. Петрова» Минздрава России)**

Ленинградская ул., дом 68, пос. Песочный, Санкт-Петербург, 197758; тел. (812) 439-9555, факс (812) 596-8947,  
e-mail: oncl@rion.spb.ru; <https://www.niioncologii.ru> ОКПО 01897995; ОГРН 1027812406687; ИНН 7821006887; КПП 784301001

**УТВЕРЖДАЮ**



Директор  
ФГБУ «НМИЦ онкологии им. Н.Н. Петрова»  
Минздрава России

А. М. БЕЛЯЕВ

« 25 » мая 2021 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВЫБОРУ**

### **Деловое общение в практике преподавателя**

образовательной программы высшего образования – программы подготовки  
научно-педагогических кадров в аспирантуре

Направление подготовки	06.06.01 Биологические науки
Направленности	БИОХИМИЯ
Форма обучения	Очная
Нормативный срок обучения	4 года

Санкт-Петербург  
2021

Рабочая программа дисциплины по выбору Деловое общение в практике преподавателя составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 06.06.01 Биологические науки (уровень подготовки кадров высшей квалификации), утвержденного приказом Минобрнауки России от 30.07.2014 № 871.

Составители рабочей программы дисциплины  
Деловое общение в практике преподавателя  
образовательной программы высшего образования – программы подготовки  
научно-педагогических кадров в аспирантуре

№ п/п.	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, звание	Должность	Место работы
1	Леонтьев Олег Валентинович	Д. м. н., профессор	Профессор отдела учебно-методической работы	ФГБУ «НМИЦ онкологии им. Н.Н. Петрова» Минздрава России
2	Рогачев Михаил Васильевич	К. м. н., доцент	Заведующий отделом учебно-методической работы	ФГБУ «НМИЦ онкологии им. Н.Н. Петрова» Минздрава России

Рабочая программа дисциплины Деловое общение в практике преподавателя образовательной программы высшего образования – программы подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре одобрена на заседании Ученого совета ФГБУ «НМИЦ онкологии им. Н.Н. Петрова» Минздрава России « 25» мая 2021 г., протокол № 8.

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью изучения дисциплины является подготовка аспирантов к выполнению коммуникативной стороны их профессиональной деятельности, знакомство с основами делового общения, общетеоретическая комплексная психолого-педагогическая подготовка к педагогической деятельности в высшем медицинском учебном заведении и учреждении ДПО.

Задачи обучения:

- ✓ Представить требования к организации делового общения в системе высшего и дополнительного профессионального образования.
- ✓ Ознакомить обучающихся с основами системы делового общения высшего и дополнительного профессионального образования.
- ✓ Ознакомить обучающихся с современными методами организации делового общения.
- ✓ Представить этические аспекты делового общения в медицине.
- ✓ Ознакомить с терминами, используемыми в теории делового общения.
- ✓ Ознакомить с последовательностью этапов планирования делового общения.
- ✓ Представить современные концепции делового общения в их неразрывной связи с представлениями о психологическом развитии человека.
- ✓ Представить значимость социально-психологических концепций делового общения для планирования и организации профессиональной деятельности медиков.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина Б1.В.ДВ.2 Деловое общение в практике преподавателя входит в раздел Блок 1 «Дисциплины (модули)» программы подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре, относится к дисциплинам по выбору вариативной части программы.

По учебному плану подготовки аспирантов дисциплина изучается на 2 курсе, форма контроля – зачет с оценкой.

Требования к предварительной подготовке:

Дисциплина базируется на знаниях, умениях и компетенциях, полученных обучающимся в процессе обучения в высшем учебном заведении, в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами высшего образования по программам специалитета Лечебное дело, Медико-профилактическое дело, Педиатрия, Стоматология, Фармация.

Знания и навыки, полученные аспирантами при изучении данной дисциплины, необходимы при подготовке к педагогической практике и предстоящей профессиональной деятельности.

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС по данным направлениям:

УК-1 – способность к критическому анализу и оценке современных научных достижений, генерированию новых идей при решении исследовательских и практических задач, в том числе в междисциплинарных областях;

УК-3 – готовность участвовать в работе российских и международных исследовательских коллективов по решению научных и научно-образовательных задач;

УК-5 – способность планировать и решать задачи собственного профессионального и личностного развития;

ОПК-2 – готовность к преподавательской деятельности по образовательным програм-

мам высшего образования.

### Требования к результатам освоения учебной дисциплины

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	УК-1	Способность к критическому анализу и оценке современных научных достижений, генерированию новых идей при решении исследовательских и практических задач, в том числе в междисциплинарных областях	методологию делового общения.	дать правильную оценку уровню сформированности коммуникативных навыков	принципами организации и планирования делового общения.
2.	УК-3	Готовность участвовать в работе российских и международных исследовательских коллективов по решению научных и научно-образовательных задач	принципы делового общения научного коллектива	правильно формулировать цели и задачи научной деятельности	правилами взаимодействия в научно-исследовательском коллективе
3.	УК-5	Способность планировать и решать задачи собственного профессионального и личностного развития	психологию я-концепции личности	организовать деловое общение с учетом индивидуальных особенностей личности	основами психологии личности
4.	ОПК-2	Готовность к преподавательской деятельности по образовательным программам высшего образования	основы коммуникативного, перцептивного, интерактивного общения	организовать оптимальный социально-психологический климат в группе	психолого-педагогическими навыками работы с группой

## 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

По учебному плану подготовки аспирантов трудоёмкость учебной нагрузки обучающегося при освоении данной дисциплины составляет:

Всего – 4 зет/ 144 часов, в том числе:

обязательная аудиторная учебная нагрузка аспиранта – 2 зет/ 72 часа;

самостоятельной работы аспиранта – 2 зет/ 72 часа

Вид учебной работы	Трудоёмкость	
	зет	часов
<b>Аудиторная учебная нагрузка (Ауд) в том числе:</b>	<b>2</b>	<b>72</b>
Лекции (Л)		<b>16</b>
Практические занятия (Пр)		<b>56</b>
Лабораторные занятия (Лаб)		
<b>Внеаудиторная самостоятельная работа (СРС)</b>	<b>2</b>	<b>72</b>
<b>Форма контроля - зачет с оценкой</b>		

#### 4.2. Тематический план дисциплины

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего, часов	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа СР
		Л	Пр	Лаб	
<b>Раздел 1. Предмет и задачи общения.</b>	<b>64</b>	<b>8</b>	<b>24</b>		<b>32</b>
Тема 1. Деловое общение как социально – психологическая проблема	16	2	6		8
Тема 2. Теория психологии и этики делового общения	16	2	6		8
Тема 3. Общение как коммуникативная деятельность	16	2	6		8
Тема 4. Психологическая структура личности и практика делового общения	16	2	6		8
<b>Раздел 2 Интерактивная и перцептивная стороны делового общения</b>	<b>78</b>	<b>8</b>	<b>30</b>		<b>40</b>
Тема 1. Цели и задачи интерактивного делового общения.	16	2	6		8
Тема 2. Слушание и проблемы понимания информации	16	2	6		8
Тема 3. Перцептивная сторона делового общения	16	2	6		8
Тема 4. Невербальные средства коммуникации	15	1	6		8
Тема 5. Использование невербальных средств коммуникации для повышения делового статуса.	15	1	6		8
<b>Зачет</b>	<b>2</b>		<b>2</b>		
<b>ИТОГО:</b>	<b>144</b>	<b>16</b>	<b>56</b>		<b>72</b>

#### 4.3. Содержание разделов дисциплины

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Формы текущего контроля успеваемости
<b>Раздел 1</b>	<b>Предмет и задачи общения.</b>	<b>Зачет</b>
Тема 1. Деловое общение как социально – психологическая проблема.	Деловое общение его функции, виды и формы. Модели комфортно-психологического речевого общения. Речевые конструкты для профессиональной деятельности. Этапы речевого действия. Особенности официально-делового стиля речи. Формальное и неформальное общение. Структура общения в концепции Э. Берна. Адекватные и неадекватные формы общения. Социальные роли в теории Парсонса	
Тема 2. Теория психологии и этики делового общения	Теоретические предпосылки становления психологии и этики делового общения. Этика делового общения. Этикет и культура проведения делового человека. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в педагогической деятельности.	
Тема 3. Общение как коммуникативная деятельность	Деловое общение как прикладная область психологии коммуникаций. Позиции в общении. Коммуникативные роли. Коммуникативные мотивы. Коммуникативные формы.	

	Модели передачи информации. Информационная модель. Код сообщения. Речевое общение в личностно-ориентированном и социально-ориентированном общении.	
Тема 4. Психологическая структура личности и практика делового общения	Личностно-ориентированное и социально-ориентированное общение. Я-концепция личности. Организация делового общения с учетом негативной или позитивной Я-концепции личности. Основные характеристики личностно-ориентированного общения – содержание, функция, манера и стиль в педагогике. Групповая принадлежность личности. Ролевая позиция	
Раздел 2	Интерактивная и перцептивная стороны делового общения	Зачет
Тема 1. Цели и задачи интерактивного делового общения	Механизмы взаимопонимания в общении. Организация совместной деятельности. Стратегии взаимодействия. Принципы эффективного взаимодействия. Снятие стереотипов и модели развития нового проблемного видения. Контакт, приемы его установления. Управление контактом в диалоге, в дискуссии. Тренировка и правила сообщения обратной связи. Конфликтная коммуникация. Виды спора. Аксиомы конструктивного поведения.	
Тема 2. Слушание и проблемы понимания информации	Виды слушания. Обратная связь и способы ее установления. Техника задавания вопросов и особенности понимания речевых конструкций. Эффективные техники ответов на вопросы. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления. Причины, затрудняющие передачу информации. Способы совершенствования навыков слушания.	
Тема 3. Перцептивная сторона делового общения.	Идентификация, эмпатия, рефлексия Кausalная атрибуция, обстоятельственная и личностная. Теория перцептивного общения Мида – I и Me.	
Тема 4. Невербальные средства коммуникации	Особенности невербальной коммуникации: ситуативность; синтетичность; произвольность; усвоение приемов без специального обучения. Функции невербальных сообщений Каналы невербальной коммуникации: 1) акустические (экстралингвистика, просодика); 2) оптические (кинесика: мимика, жесты, контакт глазами, проксемика); 3) тактильно-кинестезические (такесика); 4) ольфакторные (запахи).	
Тема 5. Использование невербальных средств коммуникации для повышения делового статуса.	Невербальные уловки и подтекст. Невербальное поведение уверенного в себе человека. Роль внешнего вида. Использование невербальных средств коммуникации для повышения делового статуса. Отработка методов ис-	

	<p>пользования невербальных признаков для лекционных и семинарских занятий.</p> <p>Организация пространственной среды для прагматической коммуникации. Ошибки в организации пространственной среды обучения и поведении преподавателя.</p>	
--	--	--

#### 4.4. Практические (лабораторные) занятия

Номер раздела и темы	Тема практического /лабораторного занятия	Объем часов
1.1	Речевые конструкты для профессиональной деятельности. Этапы речевого действия. Особенности официально-делового стиля речи.	6
1.2	Психотехнические приемы разговорного стиля: воображаемая диалогизация, вопросно-ответный ход, эмоциональные восклицания, эффемизмы, инверсия, аффинити.	6
1.3	Функции невербальных сообщений: а) получение информации (о коммуникаторе, об отношении участников коммуникации друг к другу и к ситуации); б) взаимодействие с вербальными сообщениями (дополнение, опровержение, замещение, регулирование).	6
1.4	Правила коммуникации. Стратегия речевого общения. Тактика речевого общения. Социальные роли и речевое поведение деловых партнеров. Техники выражения мыслей.	6
2.1	Тема 1. Формы деловой коммуникации: деловой разговор, беседа по телефону, совещание, пресс-конференция, деловые переговоры, торги, дискуссия, публичная речь, презентация, самопрезентация. Критика и комплименты в деловой коммуникации.	6
2.2	Тема 2. Слушание в деловой коммуникации. Вопросы и ответы на них в деловой коммуникации.	6
2.3	Перцептивная сторона делового общения	6
2.4	Тема 4. Невербальные средства в деловой коммуникации.	6
2.5	Тема 5. Психологическое присоединение к партнеру и его приемы: «ведение», «якорь», «переход», «трюизм», «переформирование», «выбор без выбора», «право выбора», «вопросы-ярлыки».	6
<b>Зачет</b>	<b>Зачет</b>	<b>2</b>
<b>ИТОГО:</b>		<b>56</b>

#### 4.5. Самостоятельная работа

Самостоятельная работа предполагает изучение учебного материала, перенесенного с аудиторных занятий на внеаудиторную самостоятельную проработку.

№ п/п	№ раздела и темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения	Кол-во часов
<b>Раздел 1. Предмет и задачи общения.</b>			<b>32</b>
1.	тема 1. Деловое общение как социально – психологическая проблема.	Изучение моделей комфортно-психологического речевого общения. Речевые конструкты для профессиональной деятельности. Этапы речевого действия. Особенности официально-делового стиля речи.	8
2.	тема 2. Теория психо-	Теоретические предпосылки становления психо-	8

№ п/п	№ раздела и темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения	Кол-во часов
	логики и этики делового общения	логики и этики делового общения. Этика делового общения.	
3.	тема 3. Общение как коммуникативная деятельность	Речевое общение в лично-ориентированном и социально-ориентированном общении. Правила коммуникации. Стратегия речевого общения. Тактика речевого общения.	8
4.	тема 4. Психологическая структура личности и практика делового общения	Интерпретация невербального поведения. Зоны и дистанция. Интимная, личная и социальная дистанция. Культурно-национальная обусловленность ширины зон. Особенности кругового распределения зон психологического комфорта	8
<b>Раздел 2. Интерактивная и перцептивная стороны делового общения</b>			<b>40</b>
5	Тема 1. Цели и задачи интерактивного делового общения	Принципы эффективного взаимодействия. Снятие стереотипов и модели развития нового проблемного видения. Контакт, приемы его установления. Управление контактом в диалоге, в дискуссии. Тренировка и правила сообщения обратной связи	8
6	Тема 2. Слушание и проблемы понимания информации	Причины, затрудняющие передачу информации. Способы совершенствования навыков слушания.	8
7	Тема 3. Перцептивная сторона делового общения	Разработка структуры базы данных научного исследования.	8
8	Тема 4. Невербальные средства коммуникации.	Культурно-национальная обусловленность ширины зон. Особенности кругового распределения зон психологического комфорта	8
9	Тема 5 Использование невербальных средств коммуникации для повышения делового статуса.	Организация пространственной среды для прагматической коммуникации. Ошибки в организации пространственной среды обучения и поведения преподавателя.	8
<b>ВСЕГО</b>			<b>72</b>

## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Вид занятия (лекционное, практическое, лабораторное)	Тема занятия	Интерактивная форма	Объем, ауд. часов/в том числе в интерактивной форме
практическое	Раздел 1, тема 1	Групповая дискуссия	4
практическое	Раздел 1, тема 2	Бузз-группы (пары)	4
практическое	Раздел 1, тема 3	Синектика	4
практическое	Раздел 2, тема 1	Ситуационный анализ	4
практическое	Раздел 2, тема 2	Семинар-обсуждение	4
практическое	Раздел 2, тема 3	Ролевые игры	4
практическое	Раздел 2, тема 4	Мозговой штурм	4



## **6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **6.1. Система и формы контроля**

Контроль качества освоения дисциплины Б1.В.ОД.1 Деловое общение в практике преподавателя включает в себя текущий и промежуточный контроль успеваемости.

**Цель текущего контроля** - проверить степень и качество усвоения изучаемого материала, определить необходимость введения изменений в содержание и методы обучения. В процессе текущего контроля оценивается самостоятельная работа аспиранта: полнота выполнения заданий, уровень усвоения учебных материалов по отдельным разделам дисциплины, работа с дополнительной литературой, умения и навыки индивидуальных и групповых презентаций, овладение практическими навыками аналитической и исследовательской работы.

**Форма текущего контроля** - устная или письменная.

**Виды текущего контроля:** устный опрос, тестовый контроль.

Формы контроля	Оценочные средства
Устный опрос	Перечень вопросов по темам дисциплины
Тестовые задания	Фонд тестовых заданий по разделам дисциплины

**Цель промежуточного контроля успеваемости** – оценить промежуточный и окончательный результат обучения по дисциплине «Деловое общение в практике преподавателя», полученные аспирантом теоретические знания, развитие творческого мышления, приобретение навыков самостоятельной работы, умение синтезировать полученные знания и применять их для решения практических задач. В процессе обучения учащийся получает домашнее задание, выполняет его самостоятельно, и затем сдает преподавателю на проверку, преподаватель оценивает полученную работу.

Формы контроля	Оценочные средства
Зачет с оценкой	«отлично» - 91% правильных ответов, «хорошо» - 81-90% правильных ответов, «удовлетворительно» – 71-80% правильных ответов, «неудовлетворительно» - 70% и менее правильных ответов.

### **6.2. Критерии оценки качества знаний аспирантов**

#### **Критерии оценки качества знаний в процессе текущего контроля**

В процессе текущего контроля оценивается самостоятельная работа студента над изучаемым материалом: полнота выполнения заданий, уровень усвоения учебных материалов по отдельным разделам дисциплины, работа с дополнительной литературой, умения и навыки индивидуальных и групповых презентаций, овладение практическими навыками аналитической, и исследовательской работы.

#### **Рекомендуемые границы оценок (при тестировании):**

«отлично» - 91% правильных ответов,  
«хорошо» - 81-90% правильных ответов,

«удовлетворительно» – 71-80% правильных ответов,  
«неудовлетворительно» - 70% и менее правильных ответов.

### **Критерии промежуточного контроля успеваемости**

Оценивание качества знаний на зачете осуществляется на основе принципов объективности, справедливости, всестороннего анализа уровня знаний аспирантов.

Преподаватель учитывает:

- знание фактического материала по программе, в том числе; знание обязательной литературы, современных публикаций по разделам дисциплины;
- степень активности аспиранта на практических занятиях;
- логику, структуру, стиль ответа; культуру речи, манеру общения; готовность к дискуссии, аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления; умение приложить теорию к практике, решить задачи;
- качество и тщательность выполненных заданий по самостоятельной работе;
- наличие пропусков практических и лекционных занятий по неуважительным причинам.

### **Критерии оценки качества знаний на зачете**

Ответ оценивается на **«отлично»**, если аспирант:

- дает полные, исчерпывающие и аргументированные ответы на все основные и дополнительные вопросы;
- ответы на вопросы отличаются логической последовательностью, четкостью в выражении мыслей и обоснованностью выводов;
- демонстрирует знание источников (нормативно-правовых актов, литературы, понятийного аппарата) и умение ими пользоваться при ответе.

Ответ оценивается на **«хорошо»**, если аспирант:

- дает полные, исчерпывающие и аргументированные ответы на все основные и дополнительные вопросы;
- ответы на вопросы отличаются логичностью, четкостью, знанием понятийного аппарата и литературы по теме вопроса при незначительных упущениях при ответах.
- Имеются незначительные упущения в ответах.

Ответ оценивается на **«удовлетворительно»**, если аспирант:

- дает неполные и слабо аргументированные ответы на вопросы, демонстрирующие общее представление и элементарное понимание существа поставленных вопросов, понятийного аппарата и обязательной литературы.

Ответ оценивается **«неудовлетворительно»**, если аспирант:

- Демонстрирует незнание и непонимание существа поставленных вопросов.

## **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

а) основная литература:

1. Афанасьева Е. А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Афанасьева Е. А. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2014. – 106 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19277.html>. – ЭБС «IPRbooks».

2. Афанасьева Е. А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Афанасьева Е. А. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2014. – 126 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19278.html>. – ЭБС «IPRbooks».
3. Бажданова Ю. В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия / Бажданова Ю. В. – Электрон. текстовые данные. – М.: Евразийский открытый институт, 2011. – 464 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/11138.html>. – ЭБС «IPRbooks».
4. Браун Д. Как наладить деловые отношения со сложными людьми. Эксперты делятся секретами! – Киев: София, 2011. – 128 с.
5. Величковский Б. М. Когнитивная наука. Основы психологии познания. Учебник в 2 томах. Том 1. – М.: Юрайт, 2017. – 448 с.
6. Величковский Б. М. Когнитивная наука. Основы психологии познания. Учебник в 2 томах. Том 2. – М.: Юрайт, 2017. – 432 с.
7. Виговская М. Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Виговская М. Е., Лисевич А. В., Корионова В. О. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016. – 73 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44184.html>. – ЭБС «IPRbooks».
8. Дорошенко В. Ю. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: учебник / Дорошенко В. Ю., Зотова Л. И., Лавриненко В. Н. – Электрон. текстовые данные. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 415 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15477.html>. – ЭБС «IPRbooks».
9. Ивлева Т. Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: сборник контрольных заданий для студентов, обучающихся по направлению подготовки 51.03.03 (071800.62) «Социально-культурная деятельность», профиль «Социально-культурные технологии в индустрии досуга», квалификация (степень) выпускника «бакалавр»/ Ивлева Т.Н. – Электрон. текстовые данные. – Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2014. – 76 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/55223.html>. – ЭБС «IPRbooks»
10. Клейнман П. Психология. Люди, концепции, эксперименты. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2017. – 272 с.
11. Кошевая И. П., Канке А. А. Профессиональная этика и психология делового общения. – М.: Форум, Инфра-М, 2011. – 304 с.
12. Кузнецов И. Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие / Кузнецов И. Н. – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, 2013. – 528 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24780.html>. – ЭБС «IPRbooks».
13. Кудрявая Н. В., Зорин К. В., Смирнова Н. Б., Анашкина Е. В. Психология и педагогика в медицинском образовании: учебник. – М.: КНОРУС, 2016. – 320 с.
14. Лазаревич А. А. Становление информационного общества [Электронный ресурс]: коммуникационно-эпистемологические и культурно-цивилизационные основания / Лазаревич А. А. – Электрон. текстовые данные. – Минск: Белорусская наука, 2015. – 538 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51833.html>. – ЭБС «IPRbooks».
15. Михайлова К. Ю. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие / Михайлова К. Ю., Трухачев А. В. – Электрон. текстовые данные. – Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, АГРУС, 2013. – 368 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47314.html>. – ЭБС «IPRbooks».
16. Муштавинская И. В. Технология развития критического мышления на уроке и в системе подготовки учителя: учебно-методическое пособие. – СПб.: КАРО, 2015. – 144 с.
17. Новикова В. П. Биоэтика [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие к практическим занятиям по биоэтике / Новикова В. П. – Электрон. текстовые данные. – Черкесск: Северо-Кавказская государственная гуманитарно-технологическая академия, 2014. – 94 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/27179.html>. – ЭБС «IPRbooks».

18. Общение в аспекте понимания. Книга 1 [Электронный ресурс]: сборник статей/ З. М. Шаляпина [и др.]. – Электрон. текстовые данные. – М.: Московский городской педагогический университет, 2012. – 244 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26538.html>. – ЭБС «IPRbooks».

19. Общение в аспекте понимания. Книга 2 [Электронный ресурс]: сборник статей / Н. Н. Леонтьева [и др.]. – Электрон. текстовые данные. – М.: Московский городской педагогический университет, 2012. – 248 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26539.html>. – ЭБС «IPRbooks».

20. Петрова Ю. А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие / Петрова Ю. А. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2012. – 183 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8540.html>. – ЭБС «IPRbooks»

21. Понкратова Т. А. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие / Понкратова Т. А., Секлецова О. В., Кузнецова О. С. – Электрон. текстовые данные. – Кемерово: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2014. – 142 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61263.html>. – ЭБС «IPRbooks».

22. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник / В. Ю. Дорошенко [и др.]. – Электрон. текстовые данные. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 419 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>. – ЭБС «IPRbooks».

23. Семенова М. А. Этикет делового общения [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Семенова М. А. – Электрон. текстовые данные. – Астрахань: Астраханский инженерно-строительный институт, ЭБС АСВ, 2009. – 106 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/17075.html>. – ЭБС «IPRbooks».

24. Смирнов Г. Н. Этика деловых отношений: учебник. – М.: Проспект, 2015. – 272 с.

25. Стацевич Е., Гуленков К., Сорокина И. Манипуляции в деловых переговорах: практика противодействия. – М.: АЛЬПИНА ПАБЛИШЕР, 2014. – 150 с.

26. Столяренко Л. Д. Психология делового общения. Шпаргалка: учебное пособие. – М.: РГ-Пресс, 2016. – 256 с.

27. Титова Л. Г. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие / Титова Л. Г. – Электрон. текстовые данные. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 271 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10495.html>. – ЭБС «IPRbooks».

28. Шарипов Ф. В. Педагогика и психология высшей школы: учебное пособие. – М.: Логос, 2016. – 448 с.

29. Шарухин А. П., Орлов А. М. Психология делового общения. – М.: Academia, 2012. – 240 с.

30. Шеламова Г. А. Деловая культура и психология общения. – М.: Academia, 2013. – 192 с.

31. Шпрангер Э. Формы жизни. Гуманитарная психология и этика личности. – М.: Канон+ РООИ Реабилитация, 2014. – 400 с.

32. Чеховских М. И. Психология делового общения. – Минск: Новое знание, 2011. – 253 с.

б) дополнительная

1. Букина Е. Я. Искусство делового общения [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Букина Е. Я., Кирилова А. В., Плавская Е. Л. – Электрон. текстовые данные. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2009. – 72 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44778.html>. – ЭБС «IPRbooks».

2. Гурова Л. Л. Психология мышления [Электронный ресурс] / Гурова Л. Л. – Электрон. текстовые данные. – М.: ПерСэ, 2005. – 136 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/7385.html>. – ЭБС «IPRbooks».

3. Егоров Р. С. Кризисная психология [Электронный ресурс]: учебное пособие / Егоров Р. С. – Электрон. текстовые данные. – Оренбург: Оренбургская государственная меди-

цинская академия, 2008. – 42 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21820.html>. – ЭБС «IPRbooks».

4. Занковский А. Н. Психология деловых отношений [Электронный ресурс]: учебное пособие / Занковский А. Н. – Электрон. текстовые данные. – М.: Евразийский открытый институт, 2008. – 383 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/11094.html>. – ЭБС «IPRbooks».

5. Зарецкая Е. Н. Деловое общение: учебник: В 2 т. – Т. 1. – М.: Дело АНХ, 2008. – 704 с.

6. Зарецкая Е. Н. Деловое общение: учебник. В 2 т. – Т. 2. – М.: Дело АНХ, 2008. – 720 с.

7. Ларионова И. С., Алексеев А. А. Системное мышление в практике биолога и врача. Философский анализ. В 2 томах. Том 1. – М.: ЛКИ, 2007. – 360 с.

8. Ларионова И. С., Алексеев А. А. Системное мышление в практике биолога и врача. Философский анализ. В 2 томах. Том 2. – М.: ЛКИ, 2007. – 379 с.

9. Лопушнян Г. А. Влияние толерантности на педагогическое общение [Электронный ресурс]: методическое пособие / Лопушнян Г. А. – Электрон. текстовые данные. – Калининград: Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта, 2008. – 83 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/23831.html>. – ЭБС «IPRbooks».

10. Мальханова И. А. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие / Мальханова И. А. – Электрон. текстовые данные. – М.: Академический Проект, 2008. – 247 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/36310.html>. – ЭБС «IPRbooks».

11. Мирзанурова А. Ф. Практика делового общения на английском языке [Электронный ресурс]: учебное пособие / Мирзанурова А. Ф., Парфирьева Е. Н. – Электрон. текстовые данные. – Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2008. – 174 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62552.html>. – ЭБС «IPRbooks».

12. Морозова С. М. Деловые игры, задачи, тесты [Электронный ресурс] / Морозова С. М. – Электрон. текстовые данные. – М.: Московская государственная академия водного транспорта, 2010. – 85 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47913.html>. – ЭБС «IPRbooks».

13. Основы биоэтики [Электронный ресурс]: учебное пособие / Я. С. Яскевич [и др.]. – Электрон. текстовые данные. – Минск: Вышэйшая школа, 2009. – 351 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20106.html>. – ЭБС «IPRbooks».

14. Петрова Ю. А. Культура и стиль делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Петрова Ю. А. – Электрон. текстовые данные. – М.: ГроссМедиа, 2007. – 190 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/1129.html>. – ЭБС «IPRbooks».

15. Поппер К. Р. Знание и психофизическая проблема. В защиту взаимодействия. – М.: ЛКИ, 2008. – 256 с.

16. Поппер К. Р. Логика и рост научного знания. – М.: Книга по требованию, 2012. – 605 с.

17. Поппер К. Р. Объективное знание. Эволюционный подход. – М.: Едиториал УРСС, 2002. – 384 с.

в) программное обеспечение:

1. Windows 7 Enterprise
2. Windows Thin PC MAK
3. Windows Server Standard 2008 R2
4. Microsoft Office Standard 2010 with SP1
5. Microsoft Office Professional Plus 2013 with SP1
6. Microsoft Office Professional Plus 2007
7. IBM SPSS Statistics Base Authorized User License
8. Программный комплекс «Планы» версии «Планы Мини» лаборатории ММИИС

9. Система дистанционного обучения «Moodle»
10. ABBYY FineReader 12 Professional Full Academic

г) базы данных, информационно-справочные системы:

1. Moodle
2. Научная электронная библиотека: электронные научные информационные ресурсы зарубежного издательства Elsevier, [www.elsevier.ru](http://www.elsevier.ru)
3. Научная электронная библиотека: электронные научные информационные ресурсы зарубежного издательства Springer, [www.springer.com](http://www.springer.com)
4. Научная электронная библиотека: eLIBRARY.RU
5. Электронная библиотечная система IPRbooks
6. Научная электронная библиотека диссертаций и авторефератов: [www.dissercat.com](http://www.dissercat.com)
7. Министерство здравоохранения РФ: [www.rosminzdrav.ru](http://www.rosminzdrav.ru)
8. Комитет по здравоохранению Санкт-Петербурга: [zdrav.spb.ru](http://zdrav.spb.ru)
9. Комитет по здравоохранению Ленинградской области: [www.health.lenobl.ru](http://www.health.lenobl.ru)
10. Научная сеть: [scipeople.ru](http://scipeople.ru)
11. Российская национальная библиотека: [www.nlr.ru](http://www.nlr.ru)

### **Интернет-сайты**

#### **Отечественные:**

- <http://www.rosoncweb.ru>
- <http://www.hematology.ru>
- <http://oncology.ru>
- <http://www.doktor.ru/onkos>
- <http://03.ru/oncology>
- [http://science.rambler.ru/db/section\\_page.html?s=111400140&ext\\_sec=](http://science.rambler.ru/db/section_page.html?s=111400140&ext_sec=)
- <http://www.consilium-medicum.com/media/onkology>
- <http://www.esmo.ru>
- <http://www.lood.ru>
- <http://www.niioncologii.ru>

#### **Зарубежные:**

- <http://www.mymedline.com/cancer>
- <http://www.biomednet.com>
- <http://www.cancerbacup.org.uk>
- <http://www.cancerworld.org/ControlloFL.asp>
- <http://www.bioscience.org>
- <http://www.medicalconferences.com>
- <http://www.meds.com>
- <http://oncolink.upenn.edu>
- <http://www.chemoemboli.ru>
- <http://www.cancernetwork.com>
- <http://www.sgo.org>
- <http://www.elsevier.com/inca/publications/store>
- <http://auanet.org>
- <http://www.eortc.be/home/gugroup>
- <http://uroweb.nl/eau>
- <http://www.urolog.nl>
- <http://www.breastcancer.net>
- <http://www.iaslc.org>
- <http://www.elsevier.nl/gejng/10/30/34/show>

- <http://www.pain.com/cancerpain/default.cfm>
- <http://www.lib.uiowa.edu/hardin/md/ej.html>
- [http://www.cancer.gov/search/cancer\\_literature](http://www.cancer.gov/search/cancer_literature)
- <http://highwire.stanford.edu>
- <http://www.asco.org>
- <http://www.esmo.org>

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Отдел информационных технологий.

Отдел учебно-методической работы.

Музей НМИЦ онкологии им. Н.Н. Петрова.

Научная библиотека.

10 лекционных аудиторий и учебных кабинетов, оснащенных посадочными местами, столами, мелом, доской и экраном с возможностью видеотрансляций мастер-классов и других мероприятий в аудитории.

Локальная вычислительная сеть на 100 рабочих станций и беспроводная сеть для комфортной работы с компьютерами (ноутбуками) в каждом отделе, отделении и лаборатории со свободным выходом пользователей сети в Интернет:

- оборудование для видеоконференцсвязи с возможностью видеотрансляций и обратной связью в любых лекционных аудиториях и учебных классах,
- Wi-Fi в любых лекционных аудиториях и учебных классах,
- компьютеры с выходом в Интернет – 600;
- компьютерный класс,
- мультимедийные комплексы (ноутбуки – 15, мультимедийные проекторы – 10).

## **Приложение**

### **Вопросы к зачету**

1. Дайте определение деловому общению, укажите на сходства и отличия с другими видами общения.
2. Опишите деловое общение с позиций социальной психологии.
3. Назовите формы и виды делового общения.
4. Укажите на сходства и различия личностно-ориентированного и социально-ориентированного общения.
5. Опишите и продемонстрируйте примеры приемов установления контакта.
6. Опишите и приведите примеры обратной связи в деловом общении.
7. Опишите особенности официально-делового стиля речи.
8. Опишите и приведите примеры эффективных техник ответов на вопросы и задавания вопросов.
9. Расскажите о том, что такое спор и опишите стратегии и тактики поведения в споре.
10. Дайте определения и опишите основные положения тактики и проксемики.
11. Назовите коммуникативные барьеры и опишите пути их преодоления.
12. Дайте определение и приведите примеры конфликтной коммуникации.
13. Опишите теорию социальных ролей Парсонса в применении к общению врача и пациента.
14. Расскажите про врач-центрированную и пациент-центрированную модели медицины.
15. Опишите параллели между работой врача и работой преподавателя. Коммуникативные техники в работе врача.
16. Назовите причины, затрудняющие коммуникацию и нарушающие понимание.
17. Опишите методы использования невербальных средств общения для повышения статуса.

18. Назовите основные мимические «коды» эмоциональных состояний.

### Тесты

**Вопрос 1.** Деловое общение основывается на знаниях:

1. социологии;
2. психологии;
3. менеджмента;
4. логики;
5. всех выше перечисленных дисциплин.

**Вопрос 2.** К вербальным средствам общения относятся:

1. устная речь;
2. письменная речь
3. устная и письменная речь;
4. интонации голоса.

**Вопрос 3.** Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

1. жесты;
2. позы;
3. мимика;
4. все перечисленные;
5. выражение лица.

**Вопрос 4.** Чье восприятие образа другого человека более объективно?

1. человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
2. эмоциональной женщины;
3. человека авторитарного типа;
4. конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
5. человека с низкой самооценкой.

**Вопрос 5.** По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

1. слов;
2. мимики, жестов, позы;
3. тона голоса и его интонаций;
4. всего выше перечисленного в равной степени.

**Вопрос 6.** Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

1. необходимо контролировать свои движения и мимику;
2. стараться интерпретировать реакции партнера;
3. понимать язык невербальных компонентов общения;
4. пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

**Вопрос 7.** Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

1. за «Т» – образным столом;
2. за круглым столом;
3. за журнальным столиком;
4. этот психологический аспект не учитывается.

**Вопрос 8.** Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмо-



сферу общения при первой встрече?

1. очки с затемненными стеклами;
2. располагающий взгляд
3. доброжелательная улыбка
4. строгий деловой костюм

**Вопрос 9.** Жесты, какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?

1. жесты-иллюстраторы;
2. жесты-регуляторы;
3. жесты-адаптеры;
4. жесты-символы.

**Вопрос 10.** В каких случаях употребляются жесты-иллюстраторы?

1. для пояснения сказанного словами;
2. для усиления тех или иных моментов сообщения;
3. для подчеркивания ключевых моментов беседы;
4. во всех выше перечисленных случаях.

**Вопрос 11.** Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?

1. приветствие рукопожатие;
2. частые кивки головой – для ускорения беседы;
3. медленные кивки головой – выказывают заинтересованность в беседе;
4. приподнятый вверх указательный палец – желание прервать беседу на данном месте или возразить;
5. американский символ «ОК», означающий «всё хорошо».

**Вопрос 12.** В перечисленных вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров?

1. в ситуациях стресса;
2. в затруднительных ситуациях;
3. для пояснения сказанного;
4. служат признаком переживаний;
5. все перечисленные выше случаи.

**Вопрос 13.** Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники...

1. очень символична и зависит от многих факторов;
2. не имеет значения;
3. зависит только от национальных особенностей;
4. зависит только от взаимоотношений собеседников.

**Вопрос 14.** Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

1. заискивающая;
2. адекватная ситуации;
3. дружелюбная;
4. ироничная;
5. насмешливая.

**Вопрос 15.** Если человек во время разговора часто отводит глаза от своего собеседника, это может означать:

1. он собирается с мыслями;

2. он нервничает;
3. разговор его мало интересует;
4. просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
5. в зависимости от ситуации, возможен любой из приведенных вариантов.

**Вопрос 16.** Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

1. увеличение дистанции слушающим собеседником;
2. очень широкая улыбка;
3. постоянное сокращение дистанции во время разговора;
4. заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
5. частый отвод взгляда в сторону.

**Вопрос 17.** Найдите несоответствующий определению доминантности пункт. Человек, обладающий доминантными качествами, ведет себя по отношению к собеседнику:

1. с позиций превосходства;
2. дает переубедить себя, хотя внутренне не согласен;
3. отсутствуют сомнения типа «уместно ли это»;
4. не принимает возражений;
5. часто перебивают.

**Вопрос 18.** Такая личностная характеристика как общительность может быть:

1. врожденной;
2. приобретенной в процессе общения;
3. приобретенной в процессе сознательных тренировок;
4. все выше перечисленные варианты верны.

**Вопрос 19.** Какой, из ниже перечисленных пунктов, соответствует характеристике психологической ригидности?

1. жизненный оптимизм;
2. трудности в принятии самостоятельных решений;
3. торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;
4. склонны уточнять уже принятые решения;
5. стремление к активной деятельности.

**Вопрос 20.** Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экстраверсия:

1. по темпераменту холерики и сангвиники;
2. это зачастую флегматики и меланхолики;
3. это амбиверты;
4. они хорошо контролируют свои эмоции;
5. трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог;

**Вопрос 21.** Какова цель реалистического конфликта?

- a. достичь конкретных результатов;
  - b. достичь каких-либо преимуществ (материальных или нематериальных);
  - c. снятие напряжения, своеобразная разрядка.
1. только a);
  2. только b);
  3. только c);
  4. a) и b);
  5. a) и c).

**Вопрос 22.** Какой из перечисленных признаков не относится к признакам конструктивной фазы конфликта?

1. полный уход от предмета обсуждения;
2. разногласия не принимают необратимого характера;
3. проявляется взаимная неудовлетворенность ходом общения;
4. проявляется взаимная неудовлетворенность друг другом;
5. оппоненты адекватно оценивают свое состояние и состояние партнера.

**Вопрос 23.** Какого типа личностей по склонности к конфликтности не существует?

1. те для которых конфликтность – поведение в конкретной ситуации;
2. те, для кого конфликтность – постоянный признак их поведения;
3. вообще неконфликтные люди;
4. люди, инициирующие конфликт для достижения собственных целей.

**Вопрос 24.** Психологи считают, что конфликты -

1. естественны в личной сфере;
2. неизбежны в деловой сфере;
3. естественны и неизбежны в личной сфере;
4. естественны и неизбежны в деловой сфере;
5. естественны и неизбежны в деловой и личной сфере.

**Вопрос 25.** Из деловых контактов в системе межличностного общения секретаря выберите наиболее частый и важнейший.

1. секретарь – сослуживцы;
2. секретарь-руководитель;
3. секретарь – посетители;
4. телефонный собеседник.

**Вопрос 26.** Посетитель какого ранга может входить в кабинет руководителя без доклада секретаря?

1. руководитель более высокого ранга;
2. руководителя такого же ранга;
3. пришедший по предварительной договоренности;
4. любого ранга без исключения только после доклада секретаря;
5. пришедшие на прием по личным вопросам.

**Вопрос 27.** Какая «безобидная» распространенная фраза секретарей вызывает отрицательные эмоции у руководителей?

1. «честно говоря...»;
2. «, по-моему, этим занимается кто-то другой»;
3. «этого мне никто не говорил»;
4. не стоит употреблять все эти фразы.

**Вопрос 28.** Какое из перечисленных качеств секретаря, может внести сложности во взаимоотношения с руководителем?

1. прирожденное лидерство;
2. профессионализм;
3. инициативность;
4. умение быть «в тени» своего шефа;
5. отсутствие всплесков эмоций.

**Вопрос 29.** Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:

1. отвечая на звонок, представьтесь;
2. убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
3. в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;
4. отвечать на все звонки;
5. не давайте выход отрицательным эмоциям.

**Вопрос 30.** Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?

1. «я не знаю»;
2. «Вы должны...»;
3. несогласие с собеседником начинать со слова «Нет»;
4. всех выше перечисленных.

**Вопрос 31.** Если вам звонит рассерженный чем-то человек, ваши действия:

1. положите трубку;
2. сразу прервете собеседника и укажете ему на тон разговора;
3. выслушаете его до конца;
4. прервете в подходящем месте вопросом типа: «Чем я могу Вам помочь?»

**Вопрос 32.** Если задаваемые вам вопросы затрагивают конфиденциальные стороны работы фирмы вы предпримите следующие действия:

1. порекомендуете обратиться с этим вопросом к шефу;
2. сочтете, что эта информация необходима ему по работе;
3. ответите на вопрос уклончиво;
4. спросите у собеседника имеет ли он на это право?

**Вопрос 33.** Особенно строго соблюдались и соблюдаются правила этикета –

1. в странах Северной Америки;
2. в странах Западной Европы;
3. в странах Дальнего и Ближнего Востока;
4. в России;
5. в странах Средней Азии;

**Вопрос 34.** Когда в России стал усиленно внедряться западный этикет?

1. в начале XVIII века;
2. в конце XIX века;
3. в начале XX века;
4. в наше время.

**Вопрос 35.** К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?

1. деловой;
2. общегражданский;
3. воинский;
4. дипломатический.

**Вопрос 36.** С какого возраста следует начинать обучение этикету?

1. с младенческих лет;
2. в средней школе;
3. учась среднеспециальном или высшем учебном заведении;
4. когда понадобится.

**Вопрос 37.** Какую форму обращения к пациентам и коллегам вы выберете?

1. господин + фамилия;
2. товарищ + фамилия;
3. по имени отчеству;
4. по имени;
5. по фамилии.

**Вопрос 38.** Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель –

1. не здоровается первым;
2. первым приветствует всех;
3. обменивается со всеми рукопожатиями;
4. здоровается первым, сотрудники отвечают, вставая.

**Вопрос 39.** В назначенное время заранее приглашенных посетителей должен встретить –

1. секретарь у входа в кабинет руководителя;
2. руководитель в своем кабинете;
3. секретарь и руководитель встречаются на рабочих местах;
4. встречает секретарь в назначенное время в вестибюле;
5. руководитель у входа в учреждение.

**Вопрос 40.** При личном знакомстве визитная карточка –

1. не вручается;
2. вручается без речевого представления;
3. вручающий вслух произносит имя и фамилию;
4. вручающий подписывается и проставляет дату

Ключ к тесту «Деловое общение»

1. 5	9. 4	17. 2	25. 3, 4	33. 3, 5
2. 3	10. 2	18. 4	26. 4	34. 1
3. 4	11. 1	19. 2, 3, 4	27. 4	35. 2
4. 1	12. 3	20. 1, 3	28. 1	36. 4
5. 4	13. 1	21. 5	29. 3	37. 1, 3
6. 4	14. 3	22. 1	30. 4	38. 4
7. 2	15. 3	23. 3	31. 4	39. 1, 4
8. 1	16. 4	24. 5	32. 1, 4	40. 2