

**Оценочные средства для проведения аттестации
по дисциплине «Бизнес-коммуникации в здравоохранении»
для обучающихся 2025 года поступления
по образовательной программе
38.04.02 Менеджмент,
направленность (профиль) Стратегический менеджмент и маркетинг в здравоохранении
(магистратура),
форма обучения заочная
на 2026-2027 учебный год**

1. Оценочные средства для проведения текущего контроля на занятиях (ТК), оценки самостоятельной работы обучающихся (СР), проведения промежуточной аттестации (ПА), позволяющие проверить сформированность у обучающихся предусмотренных программой дисциплины знаний (з) / умений (у) / навыков (н) (ЗУН):

УК-4.1.1. Знает принципы коммуникации в профессиональной этике, в том числе на иностранном языке

Результаты освоения ОП (компетенции)	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1.1. Знает принципы коммуникации в профессиональной этике, в том числе на иностранном языке	з-1. Знает основы современных деловых коммуникативных технологий

№	Раздел(ы), подразделы(ы) дисциплины (модули, модульные единицы), формирующий(е) данный ЗУН	Тип задания	Содержание задания	Правильный ответ	Для какого вида контроля предназначен		
					ТК	СР	ПА
1	Модуль 1. Социально-психологические основы	1. Установите	Установите соответствие между	обращение - Уважаемый(ая)	да	да	нет

	бизнес-коммуникаций. Модульная единица 1. Цели и содержание бизнес-коммуникаций. Модульная единица 2. Стили общения. Модульная единица 3. Этапы и структура бизнес-коммуникаций. Модульная единица 4. Функции, параметры и способы бизнес-коммуникаций. Модуль 2. Формы бизнес-коммуникаций. Модульная единица 5. Вербальная и невербальная коммуникация. Модульная единица 6. Методика устного выступления. Модульная единица 7. Беседа как форма бизнес-коммуникаций. Модульная единица 8. Специфика проведения презентации, пресс-конференции, интервью Модуль 3. Деловая этика Модульная единица 9. Имидж делового человека. Модульная единица 10.	соответствие	элементами делового письма и их примерами. Элементы делового письма: 1. обращение 2. основная часть 3. заключительная формула Примеры: А. Уважаемый(ая) коллега! Б. изложение цели письма и предложения по сотрудничеству В. С уважением, магистрант...	коллега! основная часть - изложение цели письма и предложения по сотрудничеству заключительная формула - С уважением, магистрант....			
		2. Вопросы с развернутым ответом	Как одним термином обозначается общение в профессионально-деловой сфере?	деловая коммуникация	да	нет	да

	Телефонная коммуникация. Модульная единица 11. Культура оформления документов в деловом общении. Деловая переписка. Модульная единица 12. Конфликты в бизнес-коммуникации.						
--	--	--	--	--	--	--	--

УК-5.1.1. Знает психологические основы социального взаимодействия, направленного на решение профессиональных задач

Результаты освоения ОП (компетенции)	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1.1. Знает психологические основы социального взаимодействия, направленного на решение профессиональных задач	з-1. Знает важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития коммуникаций

№	Раздел(ы), подразделы(ы) дисциплины (модули, модульные единицы), формирующий(е) данный ЗУН	Тип задания	Содержание задания	Правильный ответ	Для какого вида контроля предназначен		
					ТК	СР	ПА
1	Модульная единица 1. Цели и содержание бизнес-коммуникаций. Модульная единица 2. Стили общения. Модульная единица 3. Этапы и структура бизнес-коммуникаций.	1. Выбор нескольких правильных ответов	Выберите три верных ответа из шести. Какие признаки характеризуют деловую коммуникацию? 1) ориентация на решение профессиональных	1) ориентация на решение профессиональных задач; 3) соблюдение норм делового этикета; 5) использование профессиональной	да	да	нет

Модульная единица 4. Функции, параметры и способы бизнес- коммуникаций. Модуль 2. Формы бизнес- коммуникаций. Модульная единица 5. Вербальная и невербальная коммуникация. Модульная единица 6. Методика устного выступления. Модульная единица 7. Беседа как форма бизнес- коммуникаций. Модульная единица 8. Специфика проведения презентации, пресс- конференции, интервью Модуль 3. Деловая этика Модульная единица 9. Имидж делового человека. Модульная единица 10. Телефонная коммуникация. Модульная единица 11. Культура оформления документов в деловом общении. Деловая переписка. Модульная единица 12. Конфликты в бизнес- коммуникации.		задач; 2) выражение исключительно личных эмоций; 3) соблюдение норм делового этикета; 4) произвольный выбор стиля общения; 5) использование профессиональной лексики; 6) игнорирование статусных ролей участников	лексики			
	2. Вопросы с развернутым ответом	Как называется совокупность устойчивых речевых формул, регулирующих вежливое общение в деловой среде?	речевой этикет	да	нет	да

ПК-1.1.1. Знает приемы разработки и усовершенствования системы процессного управления организации сферы здравоохранения

Результаты освоения ОП (компетенции)	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ПК-1. Способен к тактическому и стратегическому управлению процессами планирования и организации деятельности на различных уровнях организации сферы здравоохранения	ПК-1.1.1. Знает приемы разработки и усовершенствования системы процессного управления организации сферы здравоохранения	з-1. Знает приемы разработки и усовершенствования системы процессного управления организации сферы здравоохранения

№	Раздел(ы), подразделы(ы) дисциплины (модули, модульные единицы), формирующий(е) данный ЗУН	Тип задания	Содержание задания	Правильный ответ	Для какого вида контроля предназначен		
					ТК	СР	ПА
1	Модульная единица 1. Цели и содержание бизнес-коммуникаций. Модульная единица 2. Стили общения. Модульная единица 3. Этапы и структура бизнес-коммуникаций. Модульная единица 4. Функции, параметры и способы бизнес-коммуникаций. Модуль 2. Формы бизнес-коммуникаций. Модульная единица 5. Вербальная и невербальная	1. Выбор нескольких правильных ответов	Выберите три верных ответа из шести. Какие характеристики относятся к конструктивному деловому стилю общения руководителя медицинской организации? 1) ориентация на совместный поиск решений и учет интересов сторон 2) доминирующий, авторитарный тон,	1) ориентация на совместный поиск решений и учет интересов сторон 3) использование аргументов, фактов, открытых вопросов в беседе 5) умение адаптировать стиль общения к ситуации и собеседнику	да	да	нет

	коммуникация. Модульная единица 6. Методика устного выступления. Модульная единица 7. Беседа как форма бизнес-коммуникаций. Модульная единица 8. Специфика проведения презентации, пресс-конференции, интервью Модуль 3. Деловая этика Модульная единица 9. Имидж делового человека. Модульная единица 10. Телефонная коммуникация. Модульная единица 11. Культура оформления документов в деловом общении. Деловая переписка. Модульная единица 12. Конфликты в бизнес-коммуникации.		игнорирование аргументов собеседника 3) использование аргументов, фактов, открытых вопросов в беседе 4) систематическое обесценивание мнения подчиненных 5) умение адаптировать стиль общения к ситуации и собеседнику 6) постоянные эмоциональные вспышки, переход на личности				
		2. Вопросы с развернутым ответом	Как называется ситуация в бизнес-коммуникациях медицинской организации, когда между участниками взаимодействия возникает столкновение противоположных интересов, целей или позиций?	конфликт	да	нет	да

ПК-1.2.1. Умеет разрабатывать и совершенствовать системы процессного управления организации сферы здравоохранения

Результаты освоения ОП (компетенции)	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
--------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

ПК-1. Способен к тактическому и стратегическому управлению процессами планирования и организации деятельности на различных уровнях организации сферы здравоохранения	ПК-1.2.1. Умеет разрабатывать и усовершенствовать системы процессного управления организации сферы здравоохранения	у-1. Умеет разрабатывать и усовершенствовать системы процессного управления организации сферы здравоохранения
--	--	---

№	Раздел(ы), подразделы(ы) дисциплины (модули, модульные единицы), формирующий(е) данный ЗУН	Тип задания	Содержание задания	Правильный ответ	Для какого вида контроля предназначен		
					ТК	СР	ПА
1.	Модульная единица 1. Цели и содержание бизнес-коммуникаций. Модульная единица 2. Стили общения. Модульная единица 3. Этапы и структура бизнес-коммуникаций. Модульная единица 4. Функции, параметры и способы бизнес-коммуникаций. Модуль 2. Формы бизнес-коммуникаций. Модульная единица 5. Вербальная и невербальная коммуникация. Модульная единица 6. Методика устного	1. Установите последовательность	Установите последовательность шагов разработки прикладного проекта по улучшению деловой коммуникации в организации здравоохранения. Запишите соответствующую последовательность цифр. 1) выбор форм устной и письменной деловой коммуникации для реализации проекта; 2) формулирование цели и задач проекта; 3) анализ социальных,	3) анализ социальных, экономических и эпидемиологических условий в организации; 2) формулирование цели и задач проекта; 1) выбор форм устной и письменной деловой коммуникации для реализации проекта; 4) разработка плана внедрения коммуникативных мероприятий (тренинги, регламенты, шаблоны	да	да	нет

	выступления. Модульная единица 7. Беседа как форма бизнес-коммуникаций. Модульная единица 8. Специфика проведения презентации, пресс-конференции, интервью Модуль 3. Деловая этика Модульная единица 10. Телефонная коммуникация. Модульная единица 12. Конфликты в бизнес-коммуникации.		экономических и эпидемиологических условий в организации; 4) разработка плана внедрения коммуникативных мероприятий (тренинги, регламенты, шаблоны писем).	писем).			
		2. Вопросы с развернутым ответом	Как одним термином называется предварительный этап проекта, на котором анализируются социальные, экономические и эпидемиологические условия, влияющие на проблему?	ситуационный анализ	да	нет	да

ПК-1.3.1. Владеет навыками разработки и усовершенствования системы процессного управления организации сферы здравоохранения

Результаты освоения ОП (компетенции)	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ПК-1.3.1. Владеет навыками разработки и усовершенствования системы процессного управления организации сферы здравоохранения	ПК-1.3.1. Владеет навыками разработки и усовершенствования системы процессного управления организации сферы здравоохранения	н-1. Имеет навык (опыт деятельности) проектирования и модернизации системы процессного управления в организациях сферы здравоохранения, эффективно выстраивать и оптимизировать внутренние процессы учреждения, повышая его

		управляемость, прозрачность и результативность деятельности
--	--	---

№	Раздел(ы), подразделы(ы) дисциплины (модули, модульные единицы), формирующий(е) данный ЗУН	Тип задания	Содержание задания	Правильный ответ	Для какого вида контроля предназначен		
					ТК	СР	ПА
1	Модуль 1. Социально-психологические основы бизнес-коммуникаций. Модульная единица 1. Цели и содержание бизнес-коммуникаций. Модульная единица 2. Стили общения. Модуль 2. Формы бизнес-коммуникаций. Модульная единица 5. Вербальная и невербальная коммуникация. Модульная единица 6. Методика устного выступления. Модульная единица 7. Беседа как форма бизнес-коммуникаций. Модульная единица 8. Специфика проведения презентации, пресс-	1. Установите последовательность	Установите последовательность шагов разработки концепции коммуникационного проекта по повышению приверженности населения профилактическим осмотрам. Запишите соответствующую последовательность цифр. 1) формулирование цели коммуникационного проекта и целевых групп 2) анализ психологических и социальных факторов, влияющих на	2) анализ психологических и социальных факторов, влияющих на отношение населения к профилактике 1) формулирование цели коммуникационного проекта и целевых групп 3) выбор форм и каналов деловой коммуникации (деловые встречи, переговоры, информационные письма, онлайн-коммуникация) 4) планирование	да	да	нет

	конференции, интервью Модуль 3. Деловая этика Модульная единица 9. Имидж делового человека. Модульная единица 10. Телефонная коммуникация. Модульная единица 11. Культура оформления документов в деловом общении. Деловая переписка. Модульная единица 12. Конфликты в бизнес-коммуникации.		отношение населения к профилактике 3) выбор форм и каналов деловой коммуникации (деловые встречи, переговоры, информационные письма, онлайн-коммуникация) 4) планирование содержания сообщений и регламента взаимодействия со стейкхолдерами (медработники, органы власти, НКО)	содержания сообщений и регламента взаимодействия со стейкхолдерами (медработники, органы власти, НКО)			
		2. Ситуационные задачи/кейсы	Вы разрабатываете коммуникационный проект для повышения участия жителей в программе диспансеризации. Отмечается низкая явка, при этом причины отказа недостаточно понятны. Какое первое проектное действие в области деловой коммуникации вы выберете для уточнения целей и задач проекта?	исследование	да	нет	да

2. Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации:

1. Внутренняя и внешняя деловая среда компании. Субъекты деловой коммуникации
2. Виды, цели, содержание, средства, функции делового общения
3. Стили делового общения
4. Общение как взаимодействие. Коммуникационный процесс.
5. Структура, этапы, параметры и способы делового общения
6. Стили руководства. Стратегия общения и моральный климат в трудовом коллективе
7. Вербальная коммуникация и ее основные элементы. Вербальные формы делового общения.
8. Невербальная коммуникация. Основные системы невербального общения: визуальная, акустическая, тактильная, роль-факторная
9. Специфика и виды устных публичных выступлений. Этапы подготовки.
10. Структура устного выступления. Смысловые, образно-выразительные и коммуникативные качества речи
11. Приемы привлечения и удержания внимания аудитории в устном выступлении.
12. Приемы и средства ведения дискуссии
13. Методика проведения деловой беседы.
14. Современные формы проведения совещаний в структурном подразделении.
15. Методика проведения собрания трудового коллектива
16. Методика проведения презентаций
17. Методика проведения пресс-конференций
18. Особенности делового общения во время интервью
19. Имидж делового человека: деловые и личные качества
20. Деловой этикет. Этикет деловых приемов
21. Коммуникативно-речевой портрет делового человека
22. Особенности телефонных деловых бесед и этапы их проведения
23. Типология жанров письменной деловой коммуникации
24. Канцелярский документ как особый тип текста
25. Форма деловых бумаг. Принципы классификации деловых документов
26. Речевой этикет в деловой переписке
27. Понятие конфликта и его причин
28. Особенности конфликтного поведения. Стадии протекания конфликта

3. Пример билета для промежуточной аттестации:

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Волгоградский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

Дисциплина: Бизнес-коммуникации в здравоохранении

Магистратура по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент, направленность (профиль) Стратегический менеджмент и маркетинг в здравоохранении

Учебный год: 2026-2027

Экзаменационный билет № 1

Экзаменационные вопросы:

1. Особенности делового общения во время интервью.
2. Особенности конфликтного поведения. Стадии протекания конфликта.

Экзаменационная задача

1 Спланируйте переговоры с представителями страховой компании по вопросам заключения долгосрочного договора на предоставление медицинских услуг сотрудникам корпорации. Выделите возможные сценарии переговоров и подготовьте альтернативные предложения на случай отклонения основного предложения.

Заведующий кафедрой

С.Ю. Соболева

В полном объеме фонд оценочных средств по дисциплине доступен в ЭИОС ВолгГМУ.

Рассмотрено на заседании кафедры экономики и менеджмента им. Н.П. Григоренко, протокол от «02» июня 2026 г. № 11.

Заведующий кафедрой



С.Ю. Соболева