

**Оценочные средства для проведения аттестации
по дисциплине «Деловые коммуникации»
для обучающихся 2024 года поступления
по образовательной программе
38.03.02 Менеджмент,
направленность (профиль) Управление в здравоохранении
(бакалавриат),
форма обучения очная, очно-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 значение коммуникации, в том числе на иностранном языке, в профессиональном взаимодействии; принципы коммуникации, числе на иностранном языке, в профессиональной этике; современные рекомендованные средства информационно-коммуникационного поиска информации, в том числе на иностранном языке; компьютерные технологии и принципы поиска информации, в том числе на иностранном языке, при работе с информационной инфраструктурой

Результаты освоения ОП (компетенции)	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1.1. Знает значение коммуникации, в том числе на иностранном языке, в профессиональном взаимодействии; принципы коммуникации, числе на иностранном языке, в профессиональной этике; современные рекомендованные средства информационно-коммуникационного поиска информации, в том числе на иностранном языке; компьютерные технологии и принципы поиска информации, в том числе на иностранном языке, при работе с информационной инфраструктурой	з-1. Знает основы речевой, логической культуры деловых 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	Модуль 1. Теоретические аспекты деловой коммуникации. Модульная единица 1. Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики. Модульная единица 2. Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы.	1. Выбор нескольких правильных ответов	Выберите три верных ответа из шести. Какие качества характеризуют речевую культуру в деловом общении? 1) точность и ясность выражения мыслей 2) грамотность и соблюдение норм литературного языка 3) уместность и соответствие ситуации 4) использование жаргонизмов для сближения с собеседником 5) многословие и избыточность формулировок 6) частое использование слов - паразитов для заполнения пауз	1) точность и ясность выражения мыслей 2) грамотность и соблюдение норм литературного языка 3) уместность и соответствие ситуации	да	да	нет
		2. Вопросы с развёрнутым	Какой стиль речи преимущественно	деловой	да	нет	да

		ответом	используется в деловой коммуникации (при составлении договоров, приказов, писем и т.д.)?				
--	--	----------------	--	--	--	--	--

УК-4.2.1. Умеет создавать на русском и иностранном языках письменные тексты по профессиональным вопросам

Результаты освоения ОП (компетенции)	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.2.1. Умеет создавать на русском и иностранном языках письменные тексты по профессиональным вопросам	у-1. Умеет использовать знания видов деловой коммуникации в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков

№	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
2	Модуль 1. Теоретические аспекты деловой коммуникации. Модульная единица 3. Средства деловой коммуникации. Модуль 2. Практические аспекты деловой коммуникации. Модульная единица 4. Устные деловые коммуникации.	1. Установите соответствие	Установите соответствие между типами деловых коммуникаций с их примерами: Типы деловых коммуникаций: 1. формальная коммуникация 2. неформальная коммуникация	формальная коммуникация - официальное письмо неформальная коммуникация - дружеский разговор устная коммуникация - творческая встреча	да	да	нет

	Модульная единица 5. Письменные деловые коммуникации. Модульная единица 6. Управление организационными коммуникациями.		3. устная коммуникация 4. письменная коммуникация Пример типа деловых коммуникаций: А. официальное письмо Б. дружеский разговор В. творческая встреча Г. отчет	письменная коммуникация - отчет			
		2. Вопросы с развёрнутым ответом	Какой вид организационной коммуникации предполагает обмен информацией между подразделениями одного уровня (например, между отделами)?	горизонтальная	да	нет	да

УК-4.3.1. Владеет достаточным навыком эффективного участия в диалоге/беседе профессионального характера, в том числе на иностранном языке

Результаты освоения ОП (компетенции)	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.3.1. Владеет достаточным навыком эффективного участия в диалоге/беседе профессионального характера, в том числе на иностранном языке	н-1. Имеет навык (опыт деятельности) применения современных технологий обеспечения процессов деловых коммуникаций

№	Раздел(ы), подразделы(ы) дисциплины (модули,	Тип задания	Содержание задания	Правильный ответ	Для какого вида контроля предназначен
---	--	-------------	--------------------	------------------	---------------------------------------

	модульные единицы), формирующий(е) данный ЗУН				ТК	СР	ПА
3	Модуль 1. Теоретические аспекты деловой коммуникации. Модульная единица 3. Средства деловой коммуникации. Модуль 2. Практические аспекты деловой коммуникации. Модульная единица 4. Устные деловые коммуникации. Модульная единица 5. Письменные деловые коммуникации. Модульная единица 6. Управление организационными коммуникациями.	1. Установите последовательность	Установите последовательность действий при организации видеоконференции с партнёрами из другого города. 1) проверка технического оборудования и интернет-соединения 2) отправка участникам ссылки для подключения и инструкции 3) выбор платформы для видеоконференции 4) проведение видеоконференции и фиксация решений	3) выбор платформы для видеоконференции 1) проверка технического оборудования и интернет-соединения 2) отправка участникам ссылки для подключения и инструкции 4) проведение видеоконференции и фиксация решений	да	да	нет
		2. Ситуационные задачи/кейсы	В крупной больнице нужно организовать оперативный обмен сообщениями между врачами, медсёстрами и администраторами, не отвлекая персонал звонками. Какая технология позволит	мессенджер	да	нет	да

			создать закрытые группы по отделениям и быстро обмениваться короткими сообщениями?				
--	--	--	--	--	--	--	--

2. Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации:

1. Коммуникация как основа деловых отношений.
2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
3. Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации.
4. Способы передачи и приема информации
5. Элементы и этапы коммуникационного процесса
6. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
7. Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения.
8. Вербальные средства делового общения.
9. Стили и виды слушания в деловых коммуникациях
10. Роль невербальных средств в коммуникации, их классификация.
11. Деловая беседа, этапы, принципы и правила проведения.
12. Правила и приемы эффективного телефонного общения.
13. Деловые переговоры: подготовка и проведение.
14. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций.
15. Организация и проведение делового совещания
16. Презентация как форма деловой коммуникации.
17. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.
18. Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста.
19. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише).
20. Основные требования к оформлению делового письма
21. Основные виды официальных деловых писем.
22. Внутренние и внешние письменные коммуникации.
23. Психологическая основа и языковые средства публичного выступления.
24. Управление организационными коммуникациями.
25. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.

26. Этические основы деловых коммуникаций.
27. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации.
28. Условия эффективного речевого воздействия
29. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером.
30. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.

3. Пример билета для промежуточной аттестации (собеседование)

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

Дисциплина: Деловые коммуникации

Бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) «Управление в здравоохранении»

Учебный год: 2026-2027

Билет № 1

1. Коммуникация как основа деловых отношений. Элементы и этапы коммуникационного процесса.
2. Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения.
3. Задача. В крупной больнице нужно организовать оперативный обмен сообщениями между врачами, медсёстрами и администраторами, не отвлекая персонал звонками. Какая технология позволит создать закрытые группы по отделениям и быстро обмениваться короткими сообщениями?

Заведующий кафедрой

С.Ю. Соболева

В полном объеме фонд оценочных средств по дисциплине доступен в ЭИОС ФГБОУ ВО ВолгГМУ Минздрава России.

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

Заведующий кафедрой



С.Ю. Соболева