

**Оценочные средства для проведения аттестации
по дисциплине «Управление конфликтами в здравоохранении»
для обучающихся 2022, 2023 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):

ПК-2.1.1. Знает методы и методики сбора, мониторинга и обработки данных для проведения расчетов экономических показателей организации сферы здравоохранения

Результаты освоения ОП (компетенции)	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ПК-2. Способен осуществлять сбор, мониторинг и обработку данных для проведения расчетов экономических показателей организации	ПК-2.1 Знает: ПК-2.1.1. Знает методы и методики сбора, мониторинга и обработки данных для проведения расчетов экономических показателей организации сферы здравоохранения	з-1. Знает классификацию конфликтов (внутриличностные, межличностные, межгрупповые), их структуру (объект, субъекты, стадии) и методы диагностики (анкетирование, анализ коммуникативных барьеров)

№	Раздел(ы), подразделы(ы) дисциплины (модули, модульные единицы),	Тип задания	Содержание задания	Правильный ответ	Для какого вида контроля предназначен		
					ТК	СР	ПА

	формирующий(е) данный ЗУН						
1	Модуль 1. Общие основы управления конфликтами Модульная единица 1. Общие принципы управления конфликтами	1. Выбор нескольких правильных ответов	Установите правильную последовательность стадий развития конфликта в медицинской организации. Запишите соответствующую последовательность цифр. 1) эскалация конфликта (открытое противостояние, обострение взаимодействия) 2) возникновение конфликтной ситуации (скрытые противоречия интересов) 3) осознание конфликта субъектами (осмысление проблемы как значимой и противоречивой) 4) разрешение конфликта (поиск решения, компромисс, сотрудничество или разрыв отношений)	2) возникновение конфликтной ситуации (скрытые противоречия интересов) 3) осознание конфликта субъектами (осмысление проблемы как значимой и противоречивой) 1) эскалация конфликта (открытое противостояние, обострение взаимодействия) 4) разрешение конфликта (поиск решения, компромисс, сотрудничество или разрыв отношений)	да	да	нет

		2. Вопросы с развернутым ответом	Как называется метод диагностики конфликтов в медицинском коллективе, который основан на использовании опросников и шкал, позволяющих выявить уровень конфликтности и особенности взаимодействия персонала?	анкетирование	да	нет	да
--	--	---	---	---------------	----	-----	----

ПК-2.2.1. Умеет осуществлять сбор, мониторинг и обработку данных для проведения расчетов экономических показателей организации сферы здравоохранения

Результаты освоения ОП (компетенции)	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ПК-2. Способен осуществлять сбор, мониторинг и обработку данных для проведения расчетов экономических показателей организации	ПК-2.2. Умеет: ПК-2.2.1. Умеет осуществлять сбор, мониторинг и обработку данных для проведения расчетов экономических показателей организации сферы здравоохранения	у-1. Умеет анализировать причины конфликтов в системе «врач-пациент», «руководитель-подчиненный», рассчитывать показатели их частоты и влияния на производительность труда

№	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. Общие основы управления конфликтами Модульная единица 1. Общие принципы управления конфликтами Модульная единица 2. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликтов.	1. Установите соответствие	Установите соответствие между ситуацией и основной причиной конфликта. Ситуации: 1. пациент говорит: «Мне никто нормально не объяснил, что со мной и зачем это лечение» 2. подчиненный говорит: «Сегодня от меня требуют одно, завтра другое, критерии постоянно меняются» 3. сотрудники жалуются: «Мы все время выходим сверхурочно, а график не пересматривают» Причины: А. неясные критерии и цели работы Б. дефицит информации В. недовольство нагрузкой и графиком	пациент говорит: «Мне никто нормально не объяснил, что со мной и зачем это лечение» - дефицит информации подчиненный говорит: «Сегодня от меня требуют одно, завтра другое, критерии постоянно меняются» - неясные критерии и цели работы сотрудники жалуются: «Мы все время выходим сверхурочно, а график не пересматривают» - недовольство нагрузкой и графиком	да	да	нет
		2. Вопросы с развернутым ответом	Как называют помехи и искажения в общении (неясные формулировки, профессиональный жаргон, невнимательное слушание), которые приводят к	коммуникативные барьеры	да	нет	да

			недопониманию между врачом и пациентом и часто становятся причиной конфликта?				
--	--	--	---	--	--	--	--

ПК-2.3.1. Владеет навыками сбора, мониторинга и обработки данных для проведения расчетов экономических показателей организации сферы здравоохранения

Результаты освоения ОП (компетенции)	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ПК-2. Способен осуществлять сбор, мониторинг и обработку данных для проведения расчетов экономических показателей организации	ПК-2.3 Владеет: ПК-2.3.1. Владеет навыками сбора, мониторинга и обработки данных для проведения расчетов экономических показателей организации сферы здравоохранения	н-1. Имеет навык (опыт деятельности) составления отчетов по конфликтным ситуациям, использования инструментов мониторинга (журналы инцидентов) для оценки экономических последствий конфликтов

№	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. Общие основы управления конфликтами Модульная единица 1. Общие принципы управления конфликтами Модульная единица 2. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликтов.	1. Выбор нескольких правильных ответов	Выберите три верных ответа из шести. При анализе журнала инцидентов в медицинской организации руководитель хочет оценить экономические последствия	1) количество повторных обращений пациентов по одной и той же жалобе 2) время простоя оборудования из-за расследования инцидента	да	да	нет

	Модуль 2. Разрешение конфликтов в здравоохранении Модульная единица 3. Завершение конфликтов. Модульная единица 4. Посредническая деятельность в завершении конфликтов (медиация).		конфликтов. Какие показатели целесообразно включить в отчет? 1) количество повторных обращений пациентов по одной и той же жалобе 2) время простоя оборудования из-за расследования инцидента 3) расходы на обучение персонала навыкам коммуникации 4) цвет стен в помещениях ожидания 5) количество переработок (сверхурочных часов), связанных с урегулированием конфликтов 6) число лайков в соцсетях клиники	5) количество переработок (сверхурочных часов), связанных с урегулированием конфликтов			
		2. Ситуационные задачи/кейсы	В клинике ввели электронный журнал инцидентов, куда сотрудники заносят все конфликтные случаи с пациентами и внутри коллектива. Через три	потери	да	нет	да

			месяца анализа выяснилось, что из-за конфликтов увеличилось число переработок, выросло количество повторных приемов по жалобам, а также появились дополнительные расходы на юридическое сопровождение. Эти данные используют, чтобы показать руководству, во что «выливаются» конфликты для организации. Как можно назвать совокупность таких последствий для клиники?				
--	--	--	---	--	--	--	--

ПК-3.1.1. Знает современные формы организации и проведения мероприятий по развитию и построению профессиональной карьеры персонала

Результаты освоения ОП (компетенции)	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ПК-3. Способен организовывать и проводить мероприятия по развитию и построению профессиональной карьеры персонала	ПК-3.1 Знает: ПК-3.1.1. Знает современные формы организации и проведения мероприятий по развитию и построению профессиональной карьеры персонала	3-1. Знает методы профилактики конфликтов (тренинги по коммуникации, этике), модели управления стрессом и эмоциональным выгоранием у медицинского персонала

№	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. Общие основы управления конфликтами Модульная единица 1. Общие принципы управления конфликтами Модульная единица 2. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликтов. Модуль 2. Разрешение конфликтов в здравоохранении Модульная единица 3. Завершение конфликтов. Модульная единица 4. Посредническая деятельность в завершении конфликтов (медиация).	1. Установите последовательность	Установите правильную последовательность действий при профилактике конфликтов и эмоционального выгорания медицинского персонала в медицинской организации (от шага планирования до оценки результатов). Запишите соответствующую последовательность цифр. 1) проведение тренингов по коммуникации, медицинской этике и управлению стрессом для персонала 2) анализ полученных данных, оценка изменений уровня конфликтов и признаков выгорания 3) выявление основных проблем: частые	5) первичный мониторинг ситуации: сбор данных по конфликтам и уровню стресса (опросы, анкеты, журналы инцидентов) 3) выявление основных проблем: частые конфликтные зоны, группы риска по выгоранию 1) проведение тренингов по коммуникации, медицинской этике и управлению стрессом для персонала 4) внедрение поддерживающих мер: супервизии, группы психологической поддержки, коррективная графика 2) анализ полученных	да	да	нет

			конфликтные зоны, группы риска по выгоранию 4) внедрение поддерживающих мер: супервизии, группы психологической поддержки, корректировка графиков 5) первичный мониторинг ситуации: сбор данных по конфликтам и уровню стресса (опросы, анкеты, журналы инцидентов)	данных, оценка изменений уровня конфликтов и признаков выгорания			
		2. Вопросы с развернутым ответом	Как называется направление работы руководителя, ориентированное на создание таких организационных и психологических условий (четкие правила, справедливое распределение ресурсов, поддерживающий климат), которые предотвращают возникновение деструктивных конфликтов в медицинском коллективе?	профилактика конфликтов	да	нет	да

2. Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации:

1. Введение в конфликтологию как научную дисциплину
2. Исторические аспекты становления конфликтологии как науки. Основные теории конфликта (Г. Зиммель, К. Маркс, Т. Парсонс, Р. Дарендорф, А. Турен, К. Боулдинг)
3. Взаимосвязь и взаимодействие конфликтологии с другими науками
4. Предмет конфликтологии и методы исследования.
5. Объект и предмет конфликта
6. Причины и структура конфликта
7. Объективные факторы возникновения конфликтов
8. Личностные факторы возникновения конфликтов
9. Функции и динамика конфликтов
10. Основные модели поведения личности в конфликте. Типы конфликтных личностей
11. Понятие, виды, причины и последствия внутриличностных конфликтов
12. Методики разрешения внутриличностного конфликта
13. Динамика конфликта в деятельности врача. Оценка глубины конфликта
14. Самодиагностика конфликтности личности
15. Стратегии поведения в конфликте. Технологии урегулирования конфликта
16. Алгоритм деятельности в процессе управления конфликтами
17. Эффективная коммуникация и рациональное поведение в конфликтах
18. Профессиональные стрессы в деятельности специалистов здравоохранения. Эмоциональное выгорание
19. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.
20. Межличностный конфликт: содержание, причины, формы проявления.
21. Основные межличностные конфликты в медицинской практике: характеристика, причины, способы предупреждения и разрешения
22. Трудовые конфликты в организациях здравоохранения
23. Межгрупповой конфликт. Основные виды межгрупповых конфликтов в организациях здравоохранения
24. Основные методы предупреждения конфликтов
25. Приемы предупреждения конфликтов, основные трудности.
26. Разрешение конфликта. Универсальные средства разрешения конфликтов и их результаты.
27. Тактика избегания конфликтов.

28. Переговоры и медиация как способы решения конфликта.
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