

**Оценочные средства для проведения аттестации
по дисциплине «Деловое общение 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. Основы психологии и социологии делового общения	1. Выбор нескольких правильных	Выберите три верных ответа из шести. Какие факторы повышают	1) четкая артикуляция; 2) соответствующий	да	да	нет

Модульная единица 1. Цели и специфика делового общения. Модульная единица 2. Стилистика делового общения. Модульная единица 3. Этапы и структура делового общения. Модульная единица 4. Принципы и методы делового общения. Модуль 2. Формы делового общения. Модульная единица 5. Средства вербальной и невербальной коммуникации. Модульная единица 6. Техника публичных выступлений. Модульная единица 7. Технология проведения деловой беседы и совещания. Модульная единица 8. Особенности проведения презентаций, пресс-конференций и интервью. Модуль 3. Этика делового общения Модульная единица 9. Создание имиджа делового человека. Модульная единица 10. Телефонная коммуникация.	ответов	эффективность устной деловой коммуникации? 1) четкая артикуляция; 2) соответствующий ситуации стиль общения; 3) игнорирование ментальных особенностей партнера; 4) адекватная скорость и интонация речи; 5) частые перебивания собеседника; 6) использование разговорной речи	ситуации стиль общения; 4) адекватная скорость и интонация речи			
	2. Вопросы с развернутым ответом	Как называется документ, фиксирующий итоги делового совещания или собрания?	протокол	да	нет	да

	Модульная единица 11. Документальное оформление деловой переписки. Модульная единица 12. Конфликтология в деловом общении.						
--	---	--	--	--	--	--	--

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	3-1. 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	Модуль 1. Основы психологии и социологии делового общения Модульная единица 1. Цели и специфика делового общения. Модульная единица 2. Стилистика делового общения. Модульная единица 3. Этапы и структура делового общения.	1. Выбор нескольких правильных ответов	Выберите три верных ответа из шести. Умение воспринимать коммуникативные сигналы состоит из трех умений? 1) воспринимать паралингвистические сигналы; 2) воспринимать	1) воспринимать паралингвистические сигналы; 2) воспринимать вербальные сигналы; 4) воспринимать невербальные сигналы	да	да	нет

Модульная единица 4. Принципы и методы делового общения. Модуль 2. Формы делового общения. Модульная единица 5. Средства вербальной и невербальной коммуникации. Модульная единица 6. Техника публичных выступлений. Модульная единица 7. Технология проведения деловой беседы и совещания. Модульная единица 8. Особенности проведения презентаций, пресс-конференций и интервью. Модуль 3. Этика делового общения Модульная единица 9. Создание имиджа делового человека. Модульная единица 10. Телефонная коммуникация. Модульная единица 11. Документальное оформление деловой переписки. Модульная единица 12. Конфликтология в деловом общении.		вербальные сигналы; 3) воспринимать слуховые сигналы; 4) воспринимать невербальные сигналы; 5) воспринимать звуковые сигналы; 6) воспринимать осязательные сигналы				
	2. Вопросы с развернутым ответом	Форма общения, когда оба партнера по взаимодействию содействуют друг другу, активно способствуют достижению индивидуальных и общих целей совместной деятельности?	сотрудничество	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 теоретические основы и современные методы процессного управления, понимает специфику и требования к процессам в сфере 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	Модуль 1. Основы психологии и социологии делового общения Модульная единица 1. Цели и специфика делового общения. Модульная единица 2. Стилистика делового общения. Модульная единица 3. Этапы и структура делового общения. Модульная единица 4. Принципы и методы делового общения. Модуль 2. Формы делового общения. Модульная единица 5. Средства вербальной и	1. Выбор нескольких правильных ответов	Выберите три верных ответа из шести. Какие элементы входят в базовую модель речевой коммуникации? 1) адресант (отправитель) 2) канал связи 3) контекст 4) юридическое лицо 5) бухгалтерская отчетность 6) адресат (получатель)	1) адресант (отправитель) 2) канал связи 6) адресат (получатель)	да	да	нет
		2. Вопросы с развернутым ответом	Как называется обмен информацией между людьми с помощью речи и языка?	речевая коммуникация	да	нет	да

невербальной коммуникации. Модульная единица 6. Техника публичных выступлений. Модульная единица 7. Технология проведения деловой беседы и совещания. Модульная единица 8. Особенности проведения презентаций, пресс-конференций и интервью. Модуль 3. Этика делового общения Модульная единица 9. Создание имиджа делового человека. Модульная единица 10. Телефонная коммуникация. Модульная единица 11. Документальное оформление деловой переписки. Модульная единица 12. Конфликтология в деловом общении						
--	--	--	--	--	--	--

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	ПК-1.2.1. Умеет разрабатывать и совершенствовать системы процессного управления организации сферы здравоохранения	у-1. Умеет анализировать эффективность, разрабатывать и внедрять улучшения с учетом особенностей медицинской

уровнях организации сферы здравоохранения		организации
--	--	-------------

№	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. Основы психологии и социологии делового общения Модульная единица 1. Цели и специфика делового общения. Модульная единица 2. Стилистика делового общения. Модульная единица 3. Этапы и структура делового общения. Модульная единица 4. Принципы и методы делового общения. Модуль 2. Формы делового общения. Модульная единица 5. Средства вербальной и невербальной коммуникации. Модульная единица 6. Техника публичных выступлений. Модульная единица 7. Технология проведения	1. Установите соответствие	Установите соответствие между видами устной деловой коммуникации и их примерами. Виды: 1. презентация 2. деловая беседа 3. переговоры Примеры: А. обсуждение условий контракта между клиникой и страховой компанией Б. выступление магистранта с докладом на конференции В. телефонное обсуждение текущих задач с коллегой	презентация - выступление магистранта с докладом на конференции деловая беседа - телефонное обсуждение текущих задач с коллегой переговоры - обсуждение условий контракта между клиникой и страховой компанией	да	да	нет
		2. Ситуационн	Вы – главный врач. Пациентская НКО	деловое письмо	да	нет	да

	деловой беседы и совещания. Модульная единица 8. Особенности проведения презентаций, пресс-конференций и интервью. Модуль 3. Этика делового общения Модульная единица 9. Создание имиджа делового человека. Модульная единица 10. Телефонная коммуникация. Модульная единица 11. Документальное оформление деловой переписки.	ые задачи/кейсы	направила вам официальную претензию по поводу качества информирования населения. Какой формат деловой коммуникации вы используете для официального ответа организации?				
--	--	------------------------	--	--	--	--	--

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) эффективно выстраивать и оптимизировать внутренние процессы учреждения, повышая его управляемость, прозрачность и результативность деятельности

№	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 3. Этика делового общения Модульная единица 12. Конфликтология в деловом общении	1. Установите последовательность Установите последовательность этапов конструктивного разрешения конфликта в деловом общении в медицинской организации. Запишите соответствующую последовательность цифр. 1) поиск и согласование взаимоприемлемого решения 2) анализ причин и предмета разногласий 3) установление контакта и обозначение готовности к обсуждению 4) выработка и оценка вариантов урегулирования	3) установление контакта и обозначение готовности к обсуждению 2) анализ причин и предмета разногласий 1) поиск и согласование взаимоприемлемого решения 4) выработка и оценка вариантов урегулирования	да	да	нет	
		2. Вопросы с развернутым ответом Как называется столкновение противоположных интересов, целей или позиций участников делового общения в организации здравоохранения,	конфликт	да	нет	да	

			сопровожающееся напряжением и противодействием?				
--	--	--	---	--	--	--	--

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: Деловое общение 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 Внутренняя и внешняя деловая среда компании. Субъекты деловой коммуникации.

2. Особенности конфликтного поведения. Стадии протекания конфликта.

Экзаменационная задача

1. Какими вербальными приемами вы сможете достичь объективной критики подчиненных? Приведите примеры необходимых фраз и обращений. Каковы типичные ошибки критикующих и критикуемых?

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