

**Оценочные средства для проведения аттестации
по дисциплине «Деловая коммуникация в профессиональной среде»
для обучающихся 2025 года поступления
по образовательной программе
32.04.01 Общественное здравоохранение,
направленность (профиль) Общественное здравоохранение
(магистратура),
форма обучения 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 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 Знает: 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. Понятие, принципы	1. Выбор	Выберите три верных	1) воспринимать	да	да	нет

	и психологические аспекты деловой коммуникации Модульная единица 1. Деловая коммуникация: понятия и принципы. Модульная единица 2. Психологические аспекты в деловой коммуникации. Модуль 2. Практика деловой коммуникации Модульная единица 3. Культура делового общения. Модульная единица 4. Письменная и устная деловая коммуникация.	нескольких правильных ответов	ответа из шести. Умение воспринимать коммуникативные сигналы состоит из трех умений? 1) воспринимать паралингвистические сигналы; 2) воспринимать вербальные сигналы; 3) воспринимать слуховые сигналы; 4) воспринимать невербальные сигналы; 5) воспринимать звуковые сигналы; 6) воспринимать осязательные сигналы	паралингвистические сигналы; 2) воспринимать вербальные сигналы; 4) воспринимать невербальные сигналы			
		2. Вопросы с развёрнутым ответом	Форма общения, когда оба партнера по взаимодействию содействуют друг другу, активно способствуют достижению индивидуальных и общих целей совместной деятельности?	сотрудничество	да	нет	да

УК-4.2.1. Умеет создавать, в том числе на иностранном языке, письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам

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-4.2 Умеет: УК-4.2.1. Умеет создавать, в том числе на иностранном языке, письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам	у-1. Умеет применять современные деловые коммуникативные технологии, выбирать стиль общения, в том числе на иностранном языке, для академического и профессионального взаимодействия

№	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. Понятие, принципы и психологические аспекты деловой коммуникации Модульная единица 1. Деловая коммуникация: понятия и принципы. Модульная единица 2. Психологические аспекты в деловой коммуникации. Модуль 2. Практика деловой коммуникации Модульная единица 3. Культура делового общения. Модульная единица 4. Письменная и устная деловая коммуникация.	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 отчётность; 6) адресат (получатель)	1) адресант (отправитель); 2) канал связи; 6) адресат (получатель)	да	да	нет
		2. Вопросы с развёрнутым ответом	Как называется обмен информацией между людьми с помощью речи и языка?	Речевая коммуникация	да	нет	да

УК-4.3.1. Владеет навыком эффективного участия в академических и профессиональных дискуссиях, 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-4.3 Владеет: УК-4.3.1. Владеет навыком эффективного участия в академических и профессиональных дискуссиях, в том числе на иностранном языке	н-1. Имеет навык (опыт деятельности) применять адекватные деловые коммуникативные технологии для решения профессиональных задач, грамотно применять их в профессиональной деятельности, в том числе на иностранном языке

№	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. Понятие, принципы и психологические аспекты деловой коммуникации Модульная единица 1. Деловая коммуникация: понятия и принципы. Модульная единица 2. Психологические аспекты в деловой коммуникации. Модуль 2. Практика деловой коммуникации Модульная единица 3.	1. Установите соответствие	Установите соответствие между видами устной деловой коммуникации и их примерами. Виды: 1. презентация 2. деловая беседа 3. переговоры Примеры:	презентация - выступление магистранта с докладом на конференции деловая беседа - телефонное обсуждение текущих задач с коллегой переговоры -	да	да	нет

	Культура делового общения. Модульная единица 4. Письменная и устная деловая коммуникация.		А. обсуждение условий контракта между клиникой и страховой компанией Б. выступление магистранта с докладом на конференции В. телефонное обсуждение текущих задач с коллегой	обсуждение условий контракта между клиникой и страховой компанией			
		2. Ситуационные задачи/кейсы	Вы – главный врач. Пациентская НКО направила вам официальную претензию по поводу качества информирования населения. Какой формат деловой коммуникации вы используете для официального ответа организации?	деловое письмо	да	нет	да

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 Знает: 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. Понятие, принципы и психологические аспекты деловой коммуникации Модульная единица 1. Деловая коммуникация: понятия и принципы. Модульная единица 2. Психологические аспекты в деловой коммуникации. Модуль 2. Практика деловой коммуникации Модульная единица 3. Культура делового общения. Модульная единица 4. Письменная и устная деловая коммуникация.	1. Выбор нескольких правильных ответов	Выберите три верных ответа из шести. Какие факторы повышают эффективность устной деловой коммуникации? 1) чёткая артикуляция; 2) соответствующий ситуации стиль общения; 3) игнорирование ментальных особенностей партнёра; 4) адекватная скорость и интонация речи; 5) частые перебивания собеседника; 6) использование разговорной речи	1) чёткая артикуляция; 2) соответствующий ситуации стиль общения; 4) адекватная скорость и интонация речи	да	да	нет
		2. Вопросы с развёрнутым ответом	Как называется документ, фиксирующий итоги делового совещания или собрания?	протокол	да	нет	да

УК-5.2.1. Умеет адекватно объяснять особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного

происхождения в процессе взаимодействия с ними, опираясь на знания причин появления социальных обычаев и различий в поведении людей

Результаты освоения ОП (компетенции)	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.2 Умеет: УК-5.2.1. Умеет адекватно объяснять особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения в процессе взаимодействия с ними, опираясь на знания причин появления социальных обычаев и различий в поведении людей	у-1. Умеет учитывать в коллективе социальные, этнические, конфессиональные, культурные, деловые особенности представителей различных социальных общностей в процессе профессионального взаимодействия в коллективе

№	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. Понятие, принципы и психологические аспекты деловой коммуникации Модульная единица 1. Деловая коммуникация: понятия и принципы. Модульная единица 2. Психологические аспекты в деловой коммуникации. Модуль 2. Практика деловой коммуникации Модульная единица 3. Культура делового общения.	1. Установите соответствие	Установите соответствие между элементами делового письма и их примерами. Элементы делового письма: 1. обращение 2. основная часть 3. заключительная формула Примеры:	обращение - Уважаемый(ая) коллега! основная часть - изложение цели письма и предложения по сотрудничеству заключительная формула - С уважением,	да	да	нет

	Модульная единица 4. Письменная и устная деловая коммуникация.		А. Уважаемый(ая) коллега! Б. изложение цели письма и предложения по сотрудничеству В. С уважением, магистрант...	магистрант....			
		2. Вопросы с развёрнутым ответом	Как одним термином обозначается общение в профессионально-деловой сфере?	деловая коммуникация	да	нет	да

УК-5.3.1. Владеет навыками преодоления коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия

Результаты освоения ОП (компетенции)	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.3 Владеет: УК-5.3.1. Владеет навыками преодоления коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия	н-1. Имеет навык (опыт деятельности) применения этических норм, касающимися социальных, конфессиональных и культурных различий при деловой коммуникации

№	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. Понятие, принципы и психологические аспекты деловой коммуникации	1. Установите последователь	Установите последовательность действий при	3) постановка цели и формата встречи; 2) анализ культурных	да	да	нет

	Модульная единица 1. Деловая коммуникация: понятия и принципы. Модульная единица 2. Психологические аспекты в деловой коммуникации. Модуль 2. Практика деловой коммуникации Модульная единица 3. Культура делового общения. Модульная единица 4. Письменная и устная деловая коммуникация.	ьность	подготовке деловой встречи с представителями другой культуры. Запишите соответствующую последовательность цифр. 1) адаптация стиля общения и формул этикета; 2) анализ культурных и религиозных особенностей партнёров; 3) постановка цели и формата встречи; 4) подготовка материалов с учётом языковых и культурных норм	и религиозных особенностей партнёров; 4) подготовка материалов с учётом языковых и культурных норм; 1) адаптация стиля общения и формул этикета			
		2. Ситуационные задачи/кейсы	Вы – руководитель отдела общественного здравоохранения. Во время онлайн-совещания по вакцинации один из региональных партнёров резко критикует ваш план и перебивает выступающих. Какое коммуникативное решение вы примете,	модерация	да	нет	да

			чтобы конструктивно продолжить обсуждение? (укажите ключевую коммуникативную технологию одним словом)				
--	--	--	---	--	--	--	--

ПК-2.1.1. Знает принципы разработки концепции и целей проекта, программы внедрения прикладных и практических проектов и иных мероприятий по изучению и моделированию социальных, экономических, эпидемиологических и других условий, оказывающих влияние на здоровье и качество жизни населения

Результаты освоения ОП (компетенции)	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ПК-2. Способность и готовность к организации и осуществлению прикладных и практических проектов и иных мероприятий по изучению и моделированию социальных, экономических, эпидемиологических и других условий, оказывающих влияние на здоровье и качество жизни населения в том числе на иностранном языке	ПК-2.1.1. Знает: ПК-2.1.1. Знает принципы разработки концепции и целей проекта, программы внедрения прикладных и практических проектов и иных мероприятий по изучению и моделированию социальных, экономических, эпидемиологических и других условий, оказывающих влияние на здоровье и качество жизни населения	з-1. Знает принципы разработки концепции и целей проекта, программы внедрения прикладных и практических проектов и иных мероприятий по изучению и моделированию социальных, экономических, эпидемиологических и других условий, оказывающих влияние на здоровье и качество жизни населения, в том числе на иностранном языке

№	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. Понятие, принципы и психологические аспекты	1. Выбор нескольких	Выберите три верных ответа из шести. Какие	1) ориентация на решение	да	да	нет

	деловой коммуникации Модульная единица 1. Деловая коммуникация: понятия и принципы. Модульная единица 2. Психологические аспекты в деловой коммуникации. Модуль 2. Практика деловой коммуникации Модульная единица 3. Культура делового общения. Модульная единица 4. Письменная и устная деловая коммуникация.	правильных ответов	признаки характеризуют деловую коммуникацию? 1) ориентация на решение профессиональных 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	профессиональных задач; 3) соблюдение норм делового этикета; 5) использование профессиональной лексики			
		2. Вопросы с развёрнутым ответом	Как называется совокупность устойчивых речевых формул, регулирующих вежливое общение в деловой среде?	речевой этикет	да	нет	да

ПК-2.2.1. Умеет разрабатывать и внедрять прикладные и практические проекты по изучению и моделированию социальных, экономических, эпидемиологических и других условий, оказывающих влияние на здоровье и качество жизни населения в организации здравоохранения

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

ПК-2. Способность и готовность к организации и осуществлению прикладных и практических проектов и иных мероприятий по изучению и моделированию социальных, экономических, эпидемиологических и других условий, оказывающих влияние на здоровье и качество жизни населения в том числе на иностранном языке	ПК-2.2.1. Умеет: ПК-2.2.1. Умеет разрабатывать и внедрять прикладные и практические проекты по изучению и моделированию социальных, экономических, эпидемиологических и других условий, оказывающих влияние на здоровье и качество жизни населения в организации здравоохранения	у-1. Умеет разрабатывать и внедрять прикладные и практические проекты по изучению и моделированию социальных, экономических, эпидемиологических и других условий, оказывающих влияние на здоровье и качество жизни населения в организации 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. Понятие, принципы и психологические аспекты деловой коммуникации Модульная единица 1. Деловая коммуникация: понятия и принципы. Модульная единица 2. Психологические аспекты в деловой коммуникации. Модуль 2. Практика деловой коммуникации Модульная единица 3. Культура делового общения. Модульная единица 4. Письменная и устная деловая	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	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	да	да	нет

	коммуникация.		реализации проекта; 2) формулирование цели и задач проекта; 3) анализ социальных, экономических и эпидемиологических условий в организации; 4) разработка плана внедрения коммуникативных мероприятий (тренинги, регламенты, шаблоны писем).	коммуникативных мероприятий (тренинги, регламенты, шаблоны писем).			
		2. Вопросы с развёрнутым 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-2.3.1. Владеет принципами разработки концепции и целей проекта, программы внедрения прикладных и практических проектов и иных мероприятий по изучению и моделированию социальных, экономических, эпидемиологических и других условий, оказывающих влияние на здоровье и качество жизни населения

Результаты освоения ОП (компетенции)	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ПК-2. Способность и готовность к организации и осуществлению прикладных и практических проектов и	ПК-2.3.1. Владеет: ПК-2.3.1. Владеет принципами разработки концепции и целей проекта, программы	н-1. Имеет навык (опыт деятельности) разработки концепции и целей проекта,

иных мероприятий по изучению и моделированию социальных, экономических, эпидемиологических и других условий, оказывающих влияние на здоровье и качество жизни населения в том числе на иностранном языке		внедрения прикладных и практических проектов и иных мероприятий по изучению и моделированию социальных, экономических, эпидемиологических и других условий, оказывающих влияние на здоровье и качество жизни населения		программы внедрения прикладных и практических проектов и иных мероприятий по изучению и моделированию социальных, экономических, эпидемиологических и других условий, оказывающих влияние на здоровье и качество жизни населения			
№	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. Понятие, принципы и психологические аспекты деловой коммуникации Модульная единица 1. Деловая коммуникация: понятия и принципы. Модульная единица 2. Психологические аспекты в деловой коммуникации. Модуль 2. Практика деловой коммуникации Модульная единица 3. Культура делового общения. Модульная единица 4. Письменная и устная деловая коммуникация.	1. Установите последовательность	Установите последовательность шагов формирования личного бюджета медицинского работника. Запишите соответствующую последовательность цифр. 1) корректировка плана по результатам месяца 2) расчет доходов и обязательных расходов 3) анализ фактических трат по категориям 4) распределение свободных средств на сбережения и	2) расчет доходов и обязательных расходов 4) распределение свободных средств на сбережения и инвестиции 3) анализ фактических трат по категориям 1) корректировка плана по результатам месяца	да	да	нет

			инвестиции				
		2. Ситуационные задачи/кейсы	Вы разрабатываете проект по повышению доступности профилактических осмотров для сельского населения. Неясно, какие социальные и экономические барьеры мешают людям обращаться за профилактикой. Какое первое проектное действие вы выберете для уточнения целей и задач проекта?	исследование	да	нет	да

2. Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации:

1. Понятие «речевой коммуникации».
2. Формы и типы речевой коммуникации.
3. Базовая модель речевой коммуникации.
4. Определение «деловой коммуникации».
5. Характеристика профессионально-деловой сферы коммуникации.
6. Специфика языковых средств и тактика поведения в сфере деловой коммуникации.
7. Эффективность деловой коммуникации.
8. Факторы эффективности устной и письменной деловой коммуникации.
9. Личность в межкультурной коммуникации.
10. Ментальность и межкультурная коммуникация.
11. Официально-деловой стиль.
12. Сравнительные характеристики официально-делового, нейтрального и разговорного стилей в деловом языке.
13. Профессиональный жаргон.

14. Стандартизация языка документов.
15. Стандартизация лексической сочетаемости.
16. Диапазон речевой экспрессии в деловых документах и письмах.
17. Типы коммуникабельности людей.
18. Значение мимики и жестов в деловой коммуникации.
19. Дистанция между собеседниками.
20. Паравербальные и экстравербальные контакты.
21. Значение и характеристики человеческого голоса (скорость и энергетика речи, артикуляция, высота голоса).
22. Речевой этикет.
23. Этикетные формулы (приветствие, прощание, благодарность, просьба, извинение, предложение, приглашение).
24. Этикет письменной деловой коммуникации в деловых документах и письмах.
25. Риторика: общая характеристика.
26. Виды вопросов в деловой коммуникации (информационные, контрольные, ориентирующие, подтверждающие, ознакомительные, альтернативные, провокационные, вступительные, заключительные, встречные и др.).
27. Эмоциональность речи.
28. Риторические приемы, используемые в презентациях и выступлениях.
29. Речевая норма и культура речи.
30. Понятие «речевой нормы».
31. Принцип коммуникативной целесообразности речи.
32. Межкультурная коммуникация: основные понятия.
33. Межкультурная грамотность.
34. Межкультурные конфликты: потенциальные источники.
35. Международный этикет.
36. Документы и деловые письма.
37. Электронная почта. Этикет деловых писем.
38. Стандартные выражения и формулы вежливости.
39. Аспект содержания и языковая формула делового письма.
40. Виды деловых писем. Реквизиты.
41. Стратегия написания деловых писем.
42. Внутрефирменный документооборот.
43. Юридические и финансовые документы.
44. Виды и формы устной деловой коммуникации: пресс-конференция, презентация.

- 45. Виды и формы устной деловой коммуникации: собрание акционеров, публичная речь, деловая дискуссия, переговоры, деловая беседа по телефону.
- 46. Специфические жанры деловой коммуникации: спор, полемика, прения.
- 47. Переговоры. Стратегия достижения согласия.
- 48. Стратегия участия в интервью и проведение интервью (собеседование при приеме на работу)
- 49. Речевые тактики.
- 50. Совершенствование навыков устной речи.

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