

**Оценочные средства для проведения аттестации
по дисциплине «Конфликтология в здравоохранении»
для обучающихся 2022, 2023 года поступления
по образовательной программе
38.03.02 Менеджмент,
направленность (профиль) Управление в здравоохранении
(бакалавриат)
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):

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), формирующий(е) данный	Тип задания	Содержание задания	Правильный ответ	Для какого вида контроля предназначен		
					ТК	СР	ПА

	ЗУН						
1	Модуль 1. Общие основы конфликтологии Модульная единица 1. Введение в конфликтологию. Модульная единица 2. Причины возникновения, виды и условия конфликтов. Модуль 2. Конфликтология в сфере здравоохранения Модульная единица 3. Внутриличностные и межличностные конфликты в здравоохранении Модульная единица 4. Поведение медицинских работников в конфликте.	1. Выбор нескольких правильных ответов	Выберите три верных ответа из шести. Какие из перечисленных характеристик входят в структуру социального конфликта? Выберите три правильных ответа 1) объект (предмет) конфликта 2) субъекты (стороны) конфликта 3) условия и социальная среда конфликта 4) уровень образования участников 5) стадии (динамика) развития конфликта 6) тип темперамента ведущего участника	1) объект (предмет) конфликта 2) субъекты (стороны) конфликта 5) стадии (динамика) развития конфликта	да	да	нет
		2. Вопросы с развернутым ответом	Как называется конфликт, при котором противоречия и борьба мотивов происходят внутри одной личности, например, у медицинской сестры между профессиональным долгом и личной усталостью?	внутриличностный	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 конфликтологии Модульная единица 1. Введение в конфликтологию. Модульная единица 2. Причины возникновения, виды и условия конфликтов. Модуль 2. Конфликтология в сфере здравоохранения Модульная единица 3. Внутриличностные и межличностные конфликты в здравоохранении Модульная единица 4. Поведение медицинских работников в конфликте.	1. Выбор нескольких правильных ответов	Выберите три верных ответа из шести. Какие элементы в первую очередь включает профессиональный анализ конфликтной ситуации в медицинской организации? 1) анализ причин конфликта 2) определение вида конфликта 3) анализ поведения сторон в конфликте	1) анализ причин конфликта 3) анализ поведения сторон в конфликте 5) анализ результатов (последствий) конфликта	да	да	нет

			4) оценка политических взглядов участников 5) анализ результатов (последствий) конфликта 6) подробное изучение организационной структуры учреждения				
		2. Ситуационные задачи/кейсы	В стационаре за месяц зафиксировано 24 конфликтных эпизода между врачами и пациентами при общем числе 2400 обращений. Заместитель главного врача рассчитывает показатель, который показывает, сколько конфликтов приходится на 100 обращений, чтобы сравнивать отделения между собой и отслеживать динамику. Как называется этот показатель	частота конфликтов	да	нет	да

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 конфликтологии Модульная единица 2. Причины возникновения, виды и условия конфликтов. Модуль 2. Конфликтология в сфере здравоохранения Модульная единица 3. Внутриличностные и межличностные конфликты в здравоохранении Модульная единица 4. Поведение медицинских работников в конфликте.	1. Установите последовательность	Установите правильную последовательность действий при работе с журналом инцидентов для подготовки отчета о конфликтных ситуациях и их экономических последствиях. Запишите соответствующую последовательность цифр. 1) анализ записей журнала инцидентов (тип конфликта, участники, последствия) 2) расчет показателей (частота конфликтов, число потерянных рабочих часов, связанные затраты) 4) формирование итогового отчета с выводами и предложениями по	3) внесение информации о каждом конфликтном случае в журнал инцидентов 1) анализ записей журнала инцидентов (тип конфликта, участники, последствия) 2) расчет показателей (частота конфликтов, число потерянных рабочих часов, связанные затраты) 4) формирование итогового отчета с выводами и предложениями по	да	да	нет

			рабочих часов, связанные затраты) 3) внесение информации о каждом конфликтном случае в журнал инцидентов 4) формирование итогового отчета с выводами и предложениями по снижению конфликтности	снижению			
		2. Вопросы с развернутым ответом	Как можно обозначить уменьшение ресурсов медицинской организации (времени, денег, кадров) из-за конфликтов между сотрудниками и пациентами или внутри коллектива?	потери	да	нет	да

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 конфликтологии Модульная единица 1. Введение в конфликтологию. Модульная единица 2. Причины возникновения, виды и условия конфликтов. Модуль 2. Конфликтология в сфере здравоохранения Модульная единица 3. Внутриличностные и межличностные конфликты в здравоохранении Модульная единица 4. Поведение медицинских работников в конфликте.	1. Установите соответствие	Установите соответствие между методом профилактики конфликтов и его основной целью. Методы: 1. тренинг по коммуникации с пациентами 2. тренинг по медицинской этике и деонтологии 3. программа управления стрессом и эмоциональным выгоранием Цели: А. развитие умения вести конструктивный диалог, активное слушание, снижение числа конфликтов «врач–пациент» Б. формирование профессиональных и этических норм	тренинг по коммуникации с пациентами – развитие умения вести конструктивный диалог, активное слушание, снижение числа конфликтов «врач–пациент» тренинг по медицинской этике и деонтологии – формирование профессиональных и этических норм поведения, снижение числа конфликтов из-за некорректных высказываний и действий персонала программа управления стрессом и эмоциональным выгоранием - снижение уровня хронического	да	да	нет

			поведения, снижение числа конфликтов из-за некорректных высказываний и действий персонала В. снижение уровня хронического напряжения и истощения, предупреждение эмоционального выгорания и связанных с ним конфликтов в коллективе	напряжения и истощения, предупреждение эмоционального выгорания и связанных с ним конфликтов в коллективе			
		2. Ситуационные задачи/кейсы	Главная медсестра заметила, что в регистратуре часто возникают споры с пациентами из-за резких формулировок и перебивания. Она организовала занятие, на котором персонал учится слушать до конца, перефразировать запрос пациента и говорить вежливо и по существу. Как кратко можно назвать такой способ профилактики конфликтов?	тренинг	да	нет	да

ПК-3.2.1. Умеет организовывать и проводить мероприятия 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-3.2. Умеет: ПК-3.2.1. Умеет организовывать и проводить мероприятия по развитию и построению профессиональной карьеры персонала	у-1. Умеет разрабатывать программы по разрешению конфликтов (медиация, переговоры)

№	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. Общие основы конфликтологии Модульная единица 1. Введение в конфликтологию. Модульная единица 2. Причины возникновения, виды и условия конфликтов. Модуль 2. Конфликтология в сфере здравоохранения Модульная единица 3. Внутриличностные и межличностные конфликты в здравоохранении Модульная единица 4. Поведение медицинских работников в конфликте.	1. Выбор нескольких правильных ответов	Выберите три верных ответа из шести. Какие из перечисленных вариантов относятся к конструктивным методам разрешения конфликтов в медицинской организации? 1) переговоры 2) медиация 3) уклонение 4) насилие 5) компромисс 6) открытое обсуждение проблемы	1) переговоры 2) медиация 5) компромисс	да	да	нет
		2.	Заведующий	переговоры	да	нет	да

		Ситуационные задачи/кейсы	отделением готовит программу урегулирования конфликта между двумя медсестрами из-за распределения смен. Он планирует личную встречу с участниками, прояснение интересов сторон, совместный поиск вариантов решения и фиксацию достигнутых договоренностей. Как называется основной инструмент, который он использует для разрешения конфликта?				
--	--	----------------------------------	--	--	--	--	--

ПК-3.3.1. Владеет навыком 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-3.3 Владеет: ПК-3.3.1. Владеет навыком организации и проведения мероприятий по развитию и построению профессиональной карьеры персонала	н-1. Имеет навык (опыт деятельности) разработки неконфликтных управленческих решений

№	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
1	Модуль 1. Общие основы конфликтологии Модульная единица 1. Введение в конфликтологию. Модульная единица 2. Причины возникновения, виды и условия конфликтов. Модуль 2. Конфликтология в сфере здравоохранения Модульная единица 3. Внутриличностные и межличностные конфликты в здравоохранении Модульная единица 4. Поведение медицинских работников в конфликте.	1. Выбор нескольких правильных ответов	Выберите три верных ответа из шести. Какие управленческие решения руководителя медицинской организации можно отнести к неконфликтным, то есть снижающим риск возникновения и эскалации конфликтов в коллективе? 1) прозрачное и понятное распределение обязанностей и ответственности между сотрудниками 2) замалчивание проблем и запрет на обсуждение сложных вопросов в коллективе 3) внедрение регулярной обратной связи и открытого обсуждения рабочих трудностей 4) публичная критика сотрудников при пациентах и коллегах 5) совместное	1) прозрачное и понятное распределение обязанностей и ответственности между сотрудниками 3) внедрение регулярной обратной связи и открытого обсуждения рабочих трудностей 5) совместное обсуждение графиков работы и нагрузок с учетом мнения персонала	да	да	нет

			обсуждение графиков работы и нагрузок с учетом мнения персонала б) игнорирование жалоб и предложений сотрудников по улучшению условий труда				
		2. Вопросы с развернутым ответом	Как называется стиль поведения руководителя в конфликтной ситуации, при котором он стремится к открытому обсуждению проблемы, учету интересов всех сторон и поиску решения, максимально удовлетворяющего участников конфликта?	сотрудничество	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 ВолГМУ 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