

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Приволжский исследовательский медицинский университет"  
Министерства здравоохранения Российской Федерации



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
Богомолова Е.С.

« 25 » октября 2021 г.

## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по дисциплине **Менеджмент в здравоохранении**

направление подготовки **32.04.01 Общественное здравоохранение**

профиль **Управление здравоохранением**

Квалификация выпускника:  
**Магистр**

Форма обучения:  
**очно-заочная**

Нижний Новгород  
2021

Фонд оценочных средств по дисциплине «Менеджмент в здравоохранении» предназначен для контроля знаний по программе подготовки магистратуры по направлению подготовки «32.04.01 – Общественное здравоохранение» и направленности «Управление здравоохранением».

### 1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Менеджмент в здравоохранении»

Компетенция	Результаты обучения	Виды занятий	Оценочные средства
УК-1	<p>Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий</p> <p>ИДУК-1.1. выявляет проблемную ситуацию в процессе анализа проблемы, определяет этапы ее разрешения с учетом вариативных контекстов.</p> <p>ИДУК-1.2. идентифицирует, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для выработки стратегии действий по разрешению проблемной ситуации.</p> <p>ИДУК-1.3. формулирует цели и рассматривает различные варианты решения проблемной ситуации на основе системного подхода, оценивает их преимущества и риски.</p> <p>ИДУК-1.4. Выдвигает версии решения проблемы</p>	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	Практические задание Контрольные вопросы Кейс Ситуационные задачи Тесты Рефераты
УК-3	<p>Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели</p> <p>ИД-1УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет роль каждого участника в команде.</p> <p>ИД-1УК-3.2 Планирует и организует работу в рамках согласованных целей и задач, умеет добиваться их исполнения</p> <p>ИД-1УК-3.3 Проявляет лидерские качества в осуществлении профессиональной деятельности несет личную ответственность за результаты</p> <p>ИД-1УК-3.4. Демонстрирует способность к эффективному взаимодействию с другими членами команды и представителями сообщества при организации профессионального сотрудничества</p> <p>ИД-1УК-3.5 Демонстрирует понимание результатов (последствий)личных действий и планирует последовательность шагов для достижения поставленной цели, контролирует их выполнение.</p> <p>ИД-1УК-3.6 Формулирует общее решение, умеет разрешать конфликтные ситуации на основе согласования позиций и учета мнений всех сторон</p>	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	Практические задание Контрольные вопросы Кейс Ситуационные задачи Тесты Рефераты
ОПК-3	<p>Способность реализовывать управленческие принципы в профессиональной деятельности</p> <p>ИДОПК-3.1. Выбирает эффективный стиль управления внутри организации</p> <p>ИДОПК-3.2. Применяет основные функции менеджмента (планирование, организация,</p>	Лекции, практические занятия, самостоятельная	Практические задание Контрольные вопросы

Компетенция	Результаты обучения	Виды занятий	Оценочные средства
	мотивация, контроль) в своей профессиональной деятельности или для решения задач профессиональной деятельности	работа	Кейс Ситуационные задачи Тесты Рефераты
ПК-3	Способность и готовность определять и оценивать факторы риска и разрабатывать мероприятия по их предупреждению		
	ИДПК-3.1. Владеет методами оценки факторов риска и риск- подходом к профилактике заболеваний ИДПК-3.2. Владеет основными принципами и методами профилактического консультирования	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	Практические задание Контрольные вопросы Тесты

Текущий контроль по дисциплине «*Менеджмент в здравоохранении*» осуществляется в течение всего срока освоения данной дисциплины. Выбор оценочного средства для проведения текущего контроля на усмотрение преподавателя.

Промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине «*Менеджмент в здравоохранении*» проводится по итогам обучения и является обязательной.

## 2. Критерии и шкала оценивания

Индикаторы компетенции	Критерии оценивания	
	Не зачтено	Зачтено
Полнота знаний	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Могут быть допущены незначительные ошибки
Наличие умений	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи, выполнены все задания. Могут быть допущены незначительные ошибки.
Наличие навыков (владение опытом)	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач. Могут быть допущены незначительные ошибки.
Мотивация (личностное отношение)	Учебная активность и мотивация слабо выражены, готовность решать поставленные задачи качественно отсутствуют	Проявляется учебная активность и мотивация, демонстрируется готовность выполнять поставленные задачи.
Характеристика сформированности компетенции	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучение	Сформированность компетенции соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач.
Уровень сформированности компетенций	Низкий	Средний/высокий

Индикаторы компетенции	Оценки сформированности компетенций
------------------------	-------------------------------------

	<b>неудовлетворитель- но</b>	<b>удовлетворительно</b>	<b>хорошо</b>	<b>отлично</b>
<b>Полнота знаний</b>	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибки	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок
<b>Наличие умений</b>	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме
<b>Наличие навыков (владение опытом)</b>	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов
<b>Характеристики сформированности компетенции</b>	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения профессиональных задач. Требуется повторное обучение	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения профессиональных задач, но требуется дополнительная практика по большинству практических задач	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям, но есть недочеты. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения профессиональных задач, но требуется дополнительная практика по некоторым профессиональным задачам	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач
<b>Уровень сформированности компетенций</b>	Низкий	Ниже среднего	Средний	Высокий

### 3. Оценочные средства

#### 3.1. Текущий контроль

Примеры оценочных средств для текущего контроля

### 3.1.1 Задания на установление правильной последовательности

№п/п	Компетенции проверяемые данным заданием	Задание	Правильный вариант ответа
1	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	Укажите правильную последовательность шагов при выборе стратегии: <ul style="list-style-type: none"> <li>— формирование стратегических альтернатив,</li> <li>— уяснение текущей стратегии,</li> <li>— выбор стратегии предприятия,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— уяснение текущей стратегии,</li> <li>— формирование стратегических альтернатив,</li> <li>— выбор стратегии предприятия,</li> </ul>
2	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	Укажите правильную последовательность цикла управления: <ul style="list-style-type: none"> <li>— планирование</li> <li>— контроль</li> <li>— мотивация</li> <li>— организация</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— планирование</li> <li>— организация</li> <li>— мотивация</li> <li>— контроль</li> </ul>

### 3.1.2 Задание на дополнение

№ п/п	Компетенции проверяемые данным заданием	Задание на установление дополнения	Правильный вариант ответа
1	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	Решение об отказе от ненадежных партнеров можно отнести к методу _____ от риска	уклонения
2	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	Решение о создании внешних венчурных (дочерних рискованных) предприятий можно отнести к методу _____ риска	локализации
3	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	Решение о диверсификации видов деятельности можно отнести к методу _____ риска	диссипации

### 3.1.3 Задания с развернутым ответом

№ п/п	Компетенции, проверяемые данным заданием	Вопрос открытого типа	Правильный вариант ответа
1	ОПК-3	Кастомизация как сервисный новый тренд	Кастомизация это ориентации бизнеса на индивидуализированный подход и удовлетворение потребностей отдельного

			клиента. Такой подход не только привлекателен по этическим соображениям, но и экономически выгоден
2	ОПК-3	Особенности медицинских услуг как товара	1. Неосвязаемость услуг. 2. Совпадение процесса предоставления и потребления услуг во времени и пространстве или неотделимость предоставления услуг и их потребления 3. Высокая степень изменчивости их качества и содержания 4. Несохранимость услуг
3	ОПК-3	Концептуальные положения сервисного менеджмента.	1). Полная перспектива менеджмента 2) Ориентация на клиента 3) Ориентация на качество 4) Долгосрочная перспектива 5). Фокусирование на внутреннем развитии.

### 3.2 Промежуточный контроль

#### 3.2.1 Задания с выбором одного или нескольких ответов

№ п/п	Компетенции, проверяемые данным заданием	Тестовые вопросы и варианты ответов	Правильный вариант ответа
1	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	НАЙДИТЕ ПРАВИЛЬНОЕ УТВЕРЖДЕНИЕ: 1) миссия так важна для организации, что ее лучше не трогать и не менять; 2) самым главным плановым решением является выбор миссии и конкретных целей, обеспечивающих ее выполнение.	2
2	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	К НАПРАВЛЕНИЮ КОММУНИКАТИВНОЙ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МОЖНО ОТНЕСТИ: 1) организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете; 2) психодиагностику	1
3	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	КАКОЙ СТИЛЬ РУКОВОДСТВА НАИБОЛЕЕ ПРИЕМЛЕМ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ: 1) авторитарный 2) стиль самоуправления 3) конкурентный	1
4	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	КАКАЯ ТРУДНОСТЬ В УПРАВЛЕНИИ ВОЗНИКАЕТ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ СТРАТЕГИЧЕСКИХ ИЗМЕНЕНИЙ: 1) замедление темпов развития 2) сопротивление 3) угроза потери места на рынке	2

5	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	<p>ОТЛИЧИТЕЛЬНЫМИ ОСОБЕННОСТЯМИ УСЛУГ ЯВЛЯЮТСЯ:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) неразрывность производства и потребления услуги;</li> <li>2) экономичность услуг;</li> <li>3) незабываемость услуг.</li> <li>4) неординарность услуг</li> </ol>	1
6	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	<p>6. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ – ЭТО:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;</li> <li>2) управление предприятием сферы сервиса;</li> <li>3) полезный эффект которого выступает в форме товара.</li> </ol>	1
7	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	<p>7. К НЕКОММЕРЧЕСКИМ УСЛУГАМ МОЖНО ОТНОСИ:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) услуги предприятий туризма;</li> <li>2) услуги медицинских центров;</li> <li>3) услуги ассоциаций и социальных организаций.</li> </ol>	3
8	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	<p>К КЛАССИЧЕСКИМ ФУНКЦИЯМ УПРАВЛЕНИЯ ОТНОСЯТСЯ:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) планирование, организация, мотивация, контроль</li> <li>2) стратегическое планирование, тактическое планирование, оперативное планирование, контроль</li> <li>3) оперативное планирование, мотивация, оценка эффективности, контроль</li> </ol>	1
9	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	<p>9. ПЛАНИРОВАНИЕ — ЭТО ФУНКЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) предполагающая определение перспективы и будущего состояния организации</li> <li>2) предполагающая использование мотивов поведения человека в практике управления его деятельностью</li> <li>3) заключающаяся в организационных действиях реализации управленческих решений</li> </ol>	1
10	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	<p>ОРГАНИЗАЦИЯ — ЭТО ФУНКЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) заключающаяся в реализации программ, планов, заданий, управленческих решений</li> <li>2) предполагающая использование мотивов поведения человека в практике управления его деятельностью</li> <li>3) предполагающая делегирование части полномочий людям, которые выбраны для</li> </ol>	3

		выполнения конкретной работы	
11	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	<p>ВЫБЕРИТЕ НЕВЕРНОЕ УТВЕРЖДЕНИЕ: ОСОБЕННОСТЬ ФУНКЦИИ КОНТРОЛЯ СОСТОИТ В ТОМ, ЧТО</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) эту функцию осуществляет только высшее руководство</li> <li>2) эта функция при реализации требует индивидуального подхода к исполнителям</li> <li>3) контроль разнообразен по методам реализации и в разных ситуациях должен осуществляться по-разному</li> </ol>	1
12	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	<p>УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ ПОЛНОМОЧИЯ ПРЕДПОЛАГАЮТ:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) совокупность официально предоставленных прав и обязанностей самостоятельно принимать решения, отдавать распоряжения</li> <li>2) единоличное решение возникающих проблем</li> <li>3) выполнение поручений по собственному желанию</li> </ol>	1
13	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	<p>ДЕЛЕГИРОВАНИЕ — ЭТО</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) передача задач и полномочий другому лицу, которое добровольно берет на себя ответственность за их выполнение</li> <li>2) поручение подчиненному выполнить конкретный объем работы</li> <li>3) задание, которое руководитель дает каждому своему подчиненному</li> </ol>	1
14	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	<p>МОТИВАЦИЯ — ЭТО ФУНКЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) предполагающая использование мотивов поведения человека в практике управления его деятельностью</li> <li>2) предполагающая определение перспективы и будущего состояния организации</li> <li>3) предполагающая делегирование части полномочий людям, которые выбраны для выполнения конкретной работы</li> </ol>	1
15	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	<p>ВЫБЕРИТЕ ВЕРНОЕ УТВЕРЖДЕНИЕ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) реализация функции мотивации не вызывает особых проблем, поскольку может осуществляться на базе типовых положений о премировании</li> <li>2) функция мотивации слабо связана с другими функциями управленческого цикла, поскольку направлена на работника, а не на процесс</li> <li>3) функция мотивации тесно связана с другими функциями управленческого цикла, поскольку процесс управления реализуется с помощью</li> </ol>	3



		людей	
16	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	<p>РОЛЬ КОНТРОЛЯ В УПРАВЛЕНИИ СОСТОИТ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) в обеспечении выполнения определенных задач и достижения целей организации</li> <li>2) в удержании работников на рабочем месте</li> <li>3) в поддержании организационной культуры</li> </ol>	1
17	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	<p>СОВРЕМЕННОЕ ПОНЯТИЕ «РИСК» ...</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Используется для обозначения возможного материального ущерба;</li> <li>2) Связано как с возможным выигрышем;</li> <li>3) отождествляется только с управлением.</li> </ol>	1
18	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	<p>СИТУАЦИЯ, КОГДА ИНФОРМАЦИЯ О СОБЫТИИ СУЩЕСТВУЕТ В ВИДЕ ВЕРОЯТНОСТИ ЕГО ПОЯВЛЕНИЯ, НАЗЫВАЕТСЯ:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ситуацией определенности;</li> <li>2) ситуацией риска;</li> <li>3) ситуацией неопределенности.</li> </ol>	2
19	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	<p>ВЫБЕРИТЕ ПРАВИЛЬНОЕ УТВЕРЖДЕНИЕ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) линейный руководитель старше функционального, поэтому тол он принимает решения</li> <li>2) функциональный руководитель старше линейного, так как имен он отвечает за все, что происходит в его сфере деятельности</li> <li>3) линейные и функциональные руководители могут работать на одном уровне, просто разделены их полномочия</li> </ol>	3
20	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	<p>ЛИДЕРСТВО — ЭТО</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) личные возможности должностного лица, его квалификация, позволяющие принимать участие в разработке определенного круга решений</li> <li>2) честное соблюдение . обязательств, нравственных норм</li> <li>3) способность влиять на индивидов с целью побудить их к активному достижению общей цели.</li> </ol>	3
21	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	<p>ХАРИЗМА — ЭТО ВЛАСТЬ, ПОСТРОЕННАЯ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) на логике действий</li> <li>2) на сложившейся традиции</li> <li>3) на силе личных качеств или способностей лидера</li> <li>4) на принуждении</li> </ol>	3

22	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	<p>ГЛАВНЫМИ ПРИЧИНАМИ СТРАТЕГИЧЕСКИХ ПРЕОБРАЗОВАНИЙ ЯВЛЯЮТСЯ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) наступление технологических разрывов.</li> <li>2) кардинальное изменение рыночной ситуации.</li> <li>3) отсутствие единой позиции у акционеров компании.</li> </ol>	2
23	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	<p>КАКИМИ ДОЛЖНЫ БЫТЬ ЦЕЛИ ОРГАНИЗАЦИИ:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) как можно более общими, тогда проще отчитаться в их выполнении;</li> <li>2) как можно более близкими, тогда проще осуществлять контроль;</li> <li>3) конкретными, измеримыми и перекрестно поддерживаемыми;</li> </ol>	3
24	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	<p>СТРАТЕГИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ЭТО</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) деятельность организации в определенной стратегической зоне хозяйствования (определенный сегмент рынка);</li> <li>2) практическое использование методологии стратегического управления;</li> <li>3) генеральный план действий, определяющий приоритеты стратегических задач, ресурсы и последовательность шагов по достижению стратегических целей;</li> </ol>	3
25	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	<p>КЛЮЧЕВАЯ РОЛЬ В ВЫПОЛНЕНИИ СТРАТЕГИИ ПРИНАДЛЕЖИТ:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) среднему звену управления</li> <li>2) руководителям низшего звена</li> <li>3) группе экспертов</li> <li>4) высшему руководству организации</li> </ol>	4

### 3.2.2 Задания на сопоставление

№п/п	Компетенции проверяемые данным заданием	Задание, варианты ответов для сопоставления	Правильный вариант ответа
1	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	<p>Сопоставьте стили руководства и особенности управления:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. демократический стиль руководства</li> <li>2. либеральный стиль руководства</li> <li>3. авторитарный стиль руководства</li> <li>4. бюрократический стиль руководства</li> </ol>	<p>1-С 2-В 3-А 4-Д</p>

		<p>А. централизация власти, единоличное принятие решения, категоричность, авторитет по должности</p> <p>В. невмешательство в деятельность коллектива, безынициативность, неосмысленное исполнение директив</p> <p>С. коллегиальное решение вопросов, гибкость управленческой деятельности, авторитет по работе</p> <p>Д. подчинение только указаниям «сверху»</p>	
2.	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	<p>Сопоставьте типы поведения с их содержанием :</p> <p>1) изменение оговоренной цены, реклама не соответствующая качеству услуги,</p> <p>2) новые формы обслуживания, расширение ассортимента</p> <p>А. "Клиентурный" тип поведения:</p> <p>В. "Антиклиентурный" тип поведения</p>	<p>1- В</p> <p>2- А</p>
3	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	<p>Сопоставьте действия и виды полномочий</p> <p>1) полномочия передаются непосредственно от начальника к подчиненному.</p> <p>2) полномочия имеют рекомендательный характер</p> <p>3) полномочия используются для запрета или одобрения каких-либо действий в пределах своей компетенции</p> <p>А. линейные полномочия</p> <p>В. штабные полномочия</p> <p>С. функциональные полномочия</p>	<p>1-А</p> <p>2-В</p> <p>3-С</p>

## 3.2.3 Задания на дополнение

№ п/п	Компетенции проверяемые данным заданием	Задание на установление дополнения	Правильный вариант ответа
1	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	Решение об отказе от ненадежных партнеров можно отнести к методу _____ от риска	уклонения
2	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	Решение о создании внешних венчурных (дочерних рискованных) предприятий можно отнести к методу _____ риска	локализации
3	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	Решение о диверсификации видов деятельности можно отнести к методу _____ риска	диссипации
4	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	Решение о создании союзов, ассоциаций, фондов взаимовыручки и взаимной поддержки можно отнести к методу _____ риска	компенсации
5	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	Специфическая деятельность в рамках саморазвития по обнаружению и подтверждению определенных качеств личности, черт характера, способов поведения и деятельности— это _____	самоутверждение
6.	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	Процесс _____ включает в себя анализ причин отклонения и дестабилизирующих факторов	контроля
7	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	Процесс _____ включает в себя ориентацию на раннее распознавание проблем развития	планирования
8	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	Задачей функции _____ является формирование организационной структуры организации	организации
9	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	_____ —эта ориентации бизнеса на индивидуализированный подход и удовлетворение потребностей отдельного клиента.	Кастомизация
10	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	Процесс _____ включает в себя вовлечение персонала в процесс управления	мотивации
11	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	Разделение труда и специализация, четкость линий власти, разделение ответственности и др являются принципами построения _____ структуры .	организационной
12	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	Коллегиальное принятие решений _____ обоснованность решения	повышает
13	УК-1, УК-3, ПК-3, ОПК-3	Принятие _____ решений отличается от частного выбора целями, последствиями, профессионализмом	управленческих

## 3.2.4 Задания с развернутым ответом

№ п/п	Компетенции, проверяемые данным заданием	Вопрос открытого типа	Правильный вариант ответа
1	ОПК-3	Кастомизация как сервисный новый тренд	Кастомизация эта ориентации бизнеса на индивидуализированный подход и удовлетворение потребностей отдельного клиента. Такой подход не только привлекателен по этическим соображениям, но и экономически выгоден
2	ОПК-3	Особенности медицинских услуг как товара	1. Неосвязаемость услуг. 2. Совпадение процесса предоставления и потребления услуг во времени и пространстве или неотделимость предоставления услуг и их потребления 3. Высокая степень изменчивости их качества и содержания 4. Несохраняемость услуг
3	ОПК-3	Концептуальные положения сервисного менеджмента.	1). Полная перспектива менеджмента 2) Ориентация на клиента 3) Ориентация на качество 4) Долгосрочная перспектива 5). Фокусирование на внутреннем развитии.
4	ОПК-3	Элементы сервисного менеджмента	1) Сервисный продукт. 2) Место, киберпространство и время. 3) Процесс 4) Производительность и качество. 5) Люди .6) Продвижение и обучение
5	ОПК-3 УК-1	Интервальная модель управления качеством услуг включает следующие причины неудовлетворенности клиентов предоставляемыми услугами	1. Разрыв Неправильная оценка менеджерами ожиданий потребителей 2. Разрыв Неверное представление о качестве услуг. 3. Разрыв Низкое качество обслуживания. 4. Разрыв между предоставляемыми услугами и внешней информацией. 5. Разрыв между ожиданиями потребителей и их восприятием полученных услуг
6	УК-1	Величина производительности труда в сфере услуг базируется на взаимодействии трех факторов	1. Высокая степень вовлечения клиента в процесс предоставления услуги затрудняет стандартизацию и автоматизацию этого процесса; 2. Высокая трудоемкость услуги, 3. Несохраняемость услуг приводит к появлению избыточной мощности организации.
7	УК-1	Направления повышения производительности труда без снижения качества услуг	1) Ранжирование деятельности по степени контакта с потребителем. 2) Конвейерный подход к обслуживанию 3) Повышение степени участия клиента в

			процессе обслуживания. 4) Установление равновесия спроса и предложения
8	УК-1	"Клиентурный" тип поведения:	Тип предполагает: учет состава и однородности покупателей; тщательную разработку справочно-информационной политики, обеспечение соответствующего дизайн помещения; скидки постоянным клиентам; новые формы обслуживания, расширение ассортимента
9	УК-1	"Антиклиентурный" тип поведения:	Тип предполагает: изменение оговоренной цены, реклама не соответствующая качеству услуги, не владение информацией об услуге в полной мере, неопрятная спецодежда.
10	УК-1	Сервисный менеджмента выделяет особенности управления в медицинскими организациями	Некоммерческий характер деятельности. Высока степень автономности медицинского персонала. Отсутствие соперничества и недобросовестной конкуренции среди медицинского персонала. Необходимость профессионального владения приемами межличностной коммуникации. Внутриличностные конфликты врачебного и сестринского персонала
11	УК-3	Задачи планирования:	Обеспечение целенаправленного развития организации. Ориентация на раннее распознавание проблем развития. координация деятельности подразделений и сотрудников организации. Создание объективной базы для эффективного контроля.
12	УК-3	Виды планирования	1. Стратегическое планирование. 2. Перспективное планирование 3. Текущее планирование 4. Директивное 5. Индикативное 6. Договорное. 7. предпринимательское планирование
13	УК-3	Задачи функции «Организации»	Формирование организационной структуры организации. Организация выполнения принятых решений. Текущая организация лечебного, профилактического и диагностического процессов. Обеспечение деятельности организации всеми видами ресурсов
14	УК-3	Организационные полномочия	<u>Линейные</u> полномочия передаются непосредственно от начальника к подчиненному. <u>Штабные</u> (аппаратные) полномочия бывают рекомендательными, согласовательными, параллельными и функциональными. <u>Функциональные</u> полномочия используются для запрета или одобрения каких-либо действий в

			пределах своей компетенции
15	УК-3	Направления мотивации труда	Материальное стимулирование. Совершенствование организации труда. Вовлечение персонала в процесс управления. Не денежное стимулирование.
16	УК-3	Цель координации труда	Цель координации — установление взаимодействия в работе всех подразделений, руководителей и специалистов, а также устранение помех и отклонений от заданного режима работы
17	УК-3	Этапы координации	— выяснение причин отклонений от плановых заданий; —определение состава дополнительных работ; — определение резервов, выделяемых организацией для выполнения дополнительных работ; — уточнение распределения обязанностей и ответственности между менеджерами различных уровней управления.
18	УК-3	Процесс контроля включает в себя:	— установку нормативов, стандартов, ограничений; -выработку критериев оценки результатов работы; -измерение фактических результатов работы; - анализ причин отклонения и дестабилизирующих факторов
20	УК-3	Субъекты контроля в здравоохранении	<input type="checkbox"/> органы управления здравоохранением; <input type="checkbox"/> территориальные фонды обязательного медицинского страхования; <input type="checkbox"/> страховые медицинские организации; <input type="checkbox"/> медицинские организации всех организационно-правовых форм <input type="checkbox"/> общественные объединения потребителей
21	УК-3	Функция «Оценка» в здравоохранении	Обозначает степень фактического достижения запланированных целей. Оценка обозначает и пересмотр при необходимости модификаций целей, служб как информационных, так и производственных.
22	УК-3	Принципы построения организационной структуры	1)Разделение труда и специализация 2)Четкость линий власти. 3)Разделение ответственности. 4).Сочетание полномочий и ответственности 5)Функциональное ограничение деятельности. 6)Диапазон контроля 7) Коммуникации
23	УК-3	Преимущества линейной организационной структуры	Согласованность действий исполнителей. Четкая система взаимосвязей руководителя и подчиненных. Высокая оперативность исполнения указаний. Личная ответственность исполнителя перед начальником за задание. Прямая ответственность руководителя за

			деятельность своего подразделения
24	УК-3	Недостатки дивизионной организационной структуры	Высокая потребность в руководящих кадрах. Сложная координация, повышенные затраты за счет дублирования функций. Сложность осуществления единой политики. Разобщенность персонала.
25	ПК-3	Процесс управления отдельным риском	состоит из следующих этапов: <input type="checkbox"/> выявление риска (универсальные, специфические методы); <input type="checkbox"/> оценка риска (количественная качественная) <input type="checkbox"/> построение профиля риска; <input type="checkbox"/> выбор метода управления иском <input type="checkbox"/> разработка антирисковых мероприятий <input type="checkbox"/> оценка результатов.
26	ПК-3	Управленческие решения на основе метода уклонения от риска	<ul style="list-style-type: none"> <li>• отказ от ненадежных партнеров;</li> <li>• отказ от инновационных проектов;</li> <li>• страхование хозяйственной деятельности</li> <li>• поиск "гарантов"</li> </ul>
27	ПК-3	Управленческие решения на основе метода локализации риска	<ul style="list-style-type: none"> <li>• выделение "экономически опасных" участков в структурно или финансово самостоятельные подразделения (внутренний венчур);</li> <li>• образование внешних венчурных (дочерних рискованных) предприятий;</li> <li>• последовательное разукрупнение предприятия</li> </ul>
28	ПК-3	Управленческие решения на основе метода диссипации риска	<ul style="list-style-type: none"> <li>• интеграционное распределение ответственности между партнерами по производству;</li> <li>• диверсификация видов деятельности</li> <li>• диверсификация рынков сбыта и зон хозяйствования;</li> <li>• расширение закупок сырья, материалов;</li> <li>• распределение риска по этапам работы</li> </ul>
29	ПК-3	Управленческие решения на основе метода компенсации риска	<ul style="list-style-type: none"> <li>• внедрение стратегического планирования;</li> <li>• мониторинг социально-экономической и нормативно-правовой среды</li> <li>• создание системы резервов;</li> <li>• активный целенаправленный маркетинг;</li> <li>• создание союзов, ассоциаций, фондов взаимовыручки и взаимной поддержки и т.п.</li> </ul>
30	ОПК-3	Отличие управленческого решения от решения не управленческого	Отличие в целях, последствиях, разделении труда, необходимости профессиональной подготовки.