



НОВЫЕ ЗНАНИЯ
ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

Частное учреждение профессиональная
образовательная организация
Фармацевтический колледж «Новые знания»
(ЧУПО «Фармацевтический колледж «Новые знания»)

109390, г. Москва, улица Артюхиной, дом 6, корпус 1, эт/пом/ком 4/1/4 т. 8 (499) 350-14-20, e-mail: info@fknz.ru, www.fknz.ru

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Смахтин А. Ю.
«24» мая 2023 г.

СОГЛАСОВАНО
Педагогическим советом колледжа
Протокол № 4
от «24» мая 2023 г.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
учебной дисциплины

СГ.07 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

по специальности

34.02.01 Сестринское дело

квалификация: медицинская сестра / медицинский брат

Москва
2023

Фонд оценочных средств учебной дисциплины СГ.07 Профессиональная этика и этикет рассмотрен и одобрен предметной (цикловой) комиссией преподавателей общеобразовательного, общего гуманитарного и социально-экономического, математического и общего естественнонаучного циклов ЧУПОО Фармацевтический колледж «Новые знания»

Протокол № 6 от 24 мая 2023 г.

Председатель ПЦК: Зябликова Е.С.

Фонд оценочных средств учебной дисциплины разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 34.02.01 Сестринское дело (Приказ Министерства просвещения РФ от 4 июля 2022 г. N 527 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 34.02.01 Сестринское дело» (зарегистрирован в Министерстве юстиции РФ 29 июля 2022 г. № 69452).

Организация-разработчик: Частное учреждение профессиональная образовательная организация Фармацевтический колледж «Новые знания»

Разработчик: Геращенко Татьяна Викторовна, преподаватель ЧУПОО Фармацевтический колледж «Новые знания».

Внутренняя экспертиза:
Начальник УМО Еремеева Н.К.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ	4
2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ	5
3. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	7
4. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	9

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 09. ПК 2.3., ПК 3.1., ПК 3.2., ПК 4.4.

В рамках программы учебной дисциплины СГ.07 Профессиональная этика и этикет обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 4.4. ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09.	<ul style="list-style-type: none"> - использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности; - использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности; - общаться с коллегами и пациентами в процессе профессиональной деятельности соблюдая профессиональную этику и этикет; - психологически грамотно строить свое общение; - эффективно вести переговоры в процессе профессиональной деятельности; - управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия; - найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта; - эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов; - выявлять факторы эффективного общения 	<ul style="list-style-type: none"> - основ профессиональной этики и этикета; - психологические основы межличностного понимания; - особенности, этические нормы и принципы делового общения; - техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия; - техники слушания, ведения беседы и убеждения в соответствии с профессиональной этикой; - правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации; - особенности ролевого взаимодействия; - пути формирования эмпатии в общении; - способы управления эмоциями и чувствами;

Учебная дисциплина СГ.07 Профессиональная этика и этикет должна способствовать развитию личностных результатов ЛР 1-12, 14, 16, 17, 25-27 в соответствии с Программой воспитания обучающихся ЧУПОО Фармацевтический колледж «Новые знания» по специальности 34.02.01 Сестринское дело.

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основ профессиональной этики и этикета; - психологические основы межличностного понимания; - особенности, этические нормы и принципы делового общения; - техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия; - техники слушания, ведения беседы и убеждения в соответствии с профессиональной этикой; - правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации; - особенности ролевого взаимодействия; - пути формирования эмпатии в общении; - способы управления эмоциями и чувствами. 	<ul style="list-style-type: none"> - объясняет понятия и устанавливает связи между ними на конкретном примере; - классифицирует и интерпретирует понятия; - анализирует понятия и устанавливает связи между ними с иллюстрацией примера; - перечисляет и сопоставляет виды социальных взаимодействий с их иллюстрацией; - анализирует и сравнивает механизмы взаимопонимания в общении и их использование на конкретных примерах; - анализирует и иллюстрирует техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - обосновывает использование этических принципов общения; - выделяет особенности общения с детьми, не владеющими русским языком 	<p>Оценка результатов выполнения практической работы и Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы.</p> <p>Экспертная оценка решения ситуационных задач.</p> <p>Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет</p>
<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности; - использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности; - общаться с коллегами и пациентами в процессе профессиональной деятельности соблюдая профессиональную этику и этикет; - психологически грамотно строить свое общение; 	<ul style="list-style-type: none"> - рациональность организации решений в смоделированных стандартных и нестандартных ситуациях общения в профессиональной деятельности и выбор соответствующих техник и приемов эффективного общения; - оперативность и результативность использования невербальной информации, необходимой для эффективного общения с учетом ситуации общения, индивидуальных особенностей собеседника и его психоэмоционального состояния; - своевременность контроля и коррекции (при 	<p>Экспертная оценка решения ситуационных задач.</p> <p>Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет</p>

<ul style="list-style-type: none"> - эффективно вести переговоры в процессе профессиональной деятельности; - управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия; - найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта; - эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов; - выявлять факторы эффективного общения 	<p>необходимости) своего поведения в смоделированных стандартных и нестандартных ситуациях межличностного общения;</p> <p>- обоснованно, четко и полно излагает ответы на вопросы</p>	
---	---	--

Оценка личностных результатов может быть произведена с применением следующих форм оценивания:

- не персонифицированная (характеризующая достижения в учебной группе, у конкретного педагогического работника, в образовательной организации в целом);
- качественная (измеренная в номинативной шкале: есть/нет);
- количественная (измеренная, например, в ранговой шкале: больше/меньше);
- интегральная (оцененная с помощью комплексных тестов, портфолио, выставок, презентаций);
- дифференцированная (оценка отдельных аспектов развития).

При этом могут предусматриваться следующие методы оценивания:

- наблюдение;
- портфолио;
- экспертная оценка;
- стандартизованные опросники;
- проективные методы;
- самооценка;
- анализ продуктов деятельности (проектов, практических, творческих работ) и т.д.

3. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результаты обучения (освоенные знания, усвоенные умения)	ПК, ОК	Наименование темы	Наименование контрольно-оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	2	3	4	5
<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основ профессиональной этики и этикета; - психологические основы межличностного понимания; - особенности, этические нормы и принципы делового общения; - техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия; - техники слушания, ведения беседы и убеждения в соответствии с профессиональной этикой; - правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации; - особенности ролевого взаимодействия; - пути формирования эмпатии в общении; <ul style="list-style-type: none"> - способы управления эмоциями и чувствами; <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности; - использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности; - общаться с коллегами и пациентами в процессе профессиональной деятельности соблюдая профессиональную этику и этикет; - психологически грамотно строить свое общение; 	ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 4.4. ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09.	Тема 1. Этика и культура делового общения и деловых отношений Тема 2. Этические нормы деловой коммуникации Тема 3. Этика деловой беседы Тема 4. Деловые переговоры и этика их проведения Тема 5. Этика и культура публичного выступления Тема 6. Деловой этикет	Индивидуальный письменный опрос, индивидуальный устный опрос, фронтальный опрос. Тестирование. Ситуационные задачи.	Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету Билеты для дифференцированного зачета

<ul style="list-style-type: none">- эффективно вести переговоры в процессе профессиональной деятельности;- управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия;- найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта;- эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов;- выявлять факторы эффективного общения				
---	--	--	--	--

4. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Банк вопросов для текущего контроля

- | № | Вопрос-ответ: |
|---|---|
| 1 | <p>Общение - это
процесс непосредственного или опосредованного воздействия объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь. Выступает как интегрирующий фактор, способствующий образованию структур наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм</p> <p>воздействие друг на друга, вызывающее обоюдные изменения</p> <p>+ сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя как минимум три различных процесса: коммуникацию (обмен информацией), интеракцию (обмен действиями) и социальную перцепцию (восприятие и понимание партнера)</p> |
| 2 | <p>Деловое общение -</p> <p>+ общение, целью которого является достижение какого-либо четкого соглашения или договоренности</p> <p>общение, целью которого является формулировка определенного представления о собеседнике или получение от него какой-либо информации</p> <p>предполагает целенаправленное воздействие одного участника на другого с достаточно четким представлением желаемого результата</p> <p>обмен предметами и продуктами деятельности, которые, служат средством удовлетворения их актуальных потребностей</p> |
| 3 | <p>К невербальным средствам общения относятся
кинесика
праксемика
визуальное общение</p> <p>+ все ответы верны</p> |
| 4 | <p>Коммуникативный барьер - это
факторы, снижающие успешную коммуникацию
психологические препятствия на пути передачи и принятия информации между партнерами по общению
совокупность внешних и внутренних причин и явлений, мешающих эффективной коммуникации или полностью блокирующих её</p> <p>+ все ответы верны</p> |
| 5 | <p>Семантический барьер -
связан с недостатками речи</p> <p>+ связан с различиями в системах значений (тезаурусах) участников общения</p> |

- возникает в тех случаях, когда логика рассуждения, предлагаемая коммуникатором, кажется неверной его партнеру по общению, противоречит присущей ему манере доказательств или слишком сложна для него
- возникает при несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению
- 6 Стилистический барьер -**
связан с недостатками речи
связан с различиями в системах значений (тезаурусах) участников общения
возникает в тех случаях, когда логика рассуждения, предлагаемая коммуникатором, кажется неверной его партнеру по общению, противоречит присущей ему манере доказательств или слишком сложна для него
- + возникает при несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению
- 7 Основные стили поведения при конфликте**
конкуренция или соперничество
сотрудничество и компромисс
приспособление, игнорирование или уклонение
- + все ответы верны
- 8 Стил ь приспособления может быть применим в следующих наиболее характерных ситуациях**
- + важнейшая задача – восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта; предмет разногласия не важен для вас или вас не особенно волнует случившееся;
считает, что решить проблему немедленно опасно, так как вскрытие и открытое обсуждение конфликта могут только ухудшить ситуацию;
обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы и обладают одинаковой властью; удовлетворение желания одной из сторон имеет для нее не слишком большое значение;
правильного ответа нет
- 9 Стил ь уклонения может быть применим в следующих наиболее характерных ситуациях**
важнейшая задача – восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта; предмет разногласия не важен для вас или вас не особенно волнует случившееся;
- + считает, что решить проблему немедленно опасно, так как вскрытие и открытое обсуждение конфликта могут только ухудшить ситуацию;
обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы и обладают одинаковой властью; удовлетворение желания одной из сторон имеет для нее не слишком большое значение;
правильного ответа нет
- 10 Речь - это**
- + исторически сложившаяся форма общения людей посредством языковых конструкций, создаваемых на основе определенных правил
процесс непосредственного или опосредованного воздействия объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимную

- обусловленность и связь. Выступает как интегрирующий фактор, способствующий образованию структур
- воздействие друг на друга, вызывающее обоюдные изменения
- знаковая система, соотносящая понятийное содержание и типовое звучание (написание)
- 11 **К видам речи относится**
 устная речь
 письменная речь
 внутренняя речь
- + все ответы верны
- 12 **Совокупность принятых обществом правил речевого поведения в соответствующих сферах и ситуациях общения - это**
- + речевой этикет
 правила письменной речи
 речевые приёмы
 правильного ответа нет
- 13 **Личность - это**
- + понятие, выработанное для отображения социальной природы человека, рассмотрения его как субъекта социокультурной жизни, определения его как носителя индивидуального начала, самораскрывающегося в контексте социальных отношений
- отдельный человек как уникальное сочетание его врожденных и приобретённых свойств
- социально-биологическое существо, воплощающее собой высшую ступень в эволюции жизни и являющееся субъектом общественно-исторической деятельности и общения
- совокупность характерных особенностей и свойств, отличающих одного индивида от другого; своеобразие психики и личности индивида, неповторимость, уникальность
- 14 **Самооценка - это**
 стремление к достижению цели той степени сложности, на которую человек считает себя способным
- + представление человека о важности своей личности, деятельности среди других людей и оценивание себя и собственных качеств и чувств, достоинств и недостатков, выражение их открыто или даже закрыто
- некоторая совокупность качеств и характеристик, которые индивид хотел бы увидеть у себя
- правильного ответа нет
- 15 **Состояние психики и обусловленное им поведение животных и человека, характерными чертами которого являются: нерешительность, боязливость, напряжённость, скованность и неловкость в обществе из-за неуверенности в себе или отсутствия социальных навыков**
 стыд
- страх
- + застенчивость
 правильного ответа нет
- 16 **Частично осознаваемый психический процесс уподобления себя другому человеку или группе людей. В ряде случаев может относиться к механизмам психологической защиты - это**

- эмпатия
+ идентификация
рефлексия
подражание
- 17 **Осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения внешнего происхождения этого переживания - это**
- + эмпатия
идентификация
рефлексия
подражание
- 18 **К общим принципам профессиональной этики, базирующейся на общечеловеческих нормах морали, относится**
профессиональная солидарность
особое понимание долга и чести
особая форма ответственности, обусловленная предметом и родом деятельности
- + все ответы верны
- 19 **Внутренняя культура - это**
+ знания, чувства и умения, лежащие в основе жизни человека (образованность, развитый интеллект, добродетельность-нравственность, профессиональная подготовка
культура поведения, культура непосредственного контакта, общения с людьми, с окружающей средой
нет правильного ответа
все ответы верны
- 20 **Внешняя культура - это**
знания, чувства и умения, лежащие в основе жизни человека (образованность, развитый интеллект, добродетельность-нравственность, профессиональная подготовка
+ культура поведения, культура непосредственного контакта, общения с людьми, с окружающей средой
нет правильного ответа
все ответы верны
- 21 **Этика - это**
философская дисциплина, предметом исследования которой являются мораль и нравственность
система норм нравственного поведения человека или группы людей
наука, которая рассматривает поступки и отношения между людьми с точки зрения представлений о добре и зле
- + все ответы верны
- 22 **Совокупность нравственных правил, норм, представлений, регулирующих отношения, а также поведение индивидов в совместной производственной деятельности - это**
формальное поведение
- + этикет делового общения
правильного ответа нет
оба ответа верны
- 23 **К принципам современного этикета относится**
гуманизм и целесообразность действий
эстетическая привлекательность поведения

- уважение к традициям своей страны и стран, с представителями которых осуществляются деловые контакты
- + все ответы верны
- 24 Принцип гуманизма или человечности**
определяет поведение людей в нестандартных деловых и жизненных ситуациях, которые ставят человека перед выбором модели поведения, опираясь лишь на здравый смысл ориентирует на красоту и уважение эстетических чувств других людей
- + ориентирует на установление добрых отношений и плодотворного сотрудничества с самыми разными людьми и закрепляет нравственную основу современного делового этикета демонстрирует уважение к этикетным традициям других культур и помогает взаимопониманию в деловой сфере
- 25 Набор правил и средств, которые нужно знать, чтобы грамотно составлять любые документы**
этикет делового общения
- + деловая переписка
этика делового общения
деловое общение
- 26 Подход «минимум» при приёме входящих звонков - это**
приветствие
- + приветствие + название организации
приветствие + название организации + имя человека, снявшего трубку
приветствие + название организации + имя человека, снявшего трубку
+ встречный вопрос
- 27 Подход «максимум» при приёме входящих звонков - это**
приветствие
- + приветствие + название организации
приветствие + название организации + имя человека, снявшего трубку
приветствие + название организации + имя человека, снявшего трубку
+ встречный вопрос
- 28 Коммуникация между сторонами для достижения соглашения относительно предмета переговоров**
взаимодействие
- + переговоры
общение
деловой этикет
- 29 К основным стратегиям ведения переговоров относится**
позиционный торг, ориентированный на конфронтационный тип поведения
переговоры на основе взаимного учета интересов, что предполагает партнерский тип поведения сторон
правильного ответа нет
- + оба ответа верны
- 30 Расположите этапы ведения переговоров в правильном порядке**
- 1** уточнение интересов и позиций сторон
- 3** достижение соглашения
- 2** обсуждение, предполагающее выработку возможных вариантов решения проблемы
- 31 Содержательный аспект переговоров включает**

- анализ проблемы и интересов сторон; оценка возможных альтернатив переговорному соглашению
определение переговорной позиции
разработка различных вариантов решения проблемы и формулирование соответствующих предложений
- 32 + все ответы верны
Визитная карточка (визитка) - это
- + традиционный носитель контактной информации о человеке или организации
нетрадиционный носитель контактной информации о человеке или организации
традиционный носитель контактной информации о человеке
традиционный носитель контактной информации об организации
- 33 **К видам визиток относится**
личные визитки
корпоративная визитная карточка
деловая визитка
- 34 + все ответы верны
Деловая визитка
указываются имя, фамилия и телефонный номер владельца
указывается информация о компании, сфера деятельности, перечень предоставляемых услуг, контактные телефоны, карта проезда, адрес веб-страницы
- + обязательно указываются имя, фамилия, должность, а также название фирмы и вид её деятельности
указываются имя, фамилия и телефонный номер владельца, а также электронный адрес или веб-сайт
- 35 **К типам конфликтов относится**
внутриличностный и межличностный конфликты
конфликт типа группа - личность
конфликт типа группа - группа
- 36 + все ответы верны
Межличностный конфликт
один аспект личности противостоит другому ее аспекту
- + одна личность противостоит другой
одна личность противостоит группе
одна группа противостоит другой группе
- 37 **Латентный «конфликт» - это**
- + объективно существующая конфликтная ситуация, но не осознаваемая, не воспринимаемая участниками
объективно существующая конфликтная ситуация, воспринимаемая сторонами как конфликтная, однако с теми или иными существенными отклонениями от действительности
конфликтная ситуация, которая объективно отсутствует, но, тем не менее, отношение сторон ошибочно воспринимаются ими как конфликтные
объективно существующая конфликтная ситуация и по ключевым характеристикам адекватно воспринимаемая участниками
- 38 **Коллектив - это**
общность людей, объединенных совместной деятельностью
свободно образованные малые социальные группы людей, которые вступают в постоянное взаимодействие для достижения личных целей

- + группа, совокупность людей, работающих в одной организации, на одном предприятии, объединенных совместной деятельностью в рамках какой-либо организации, цели группы, созданные по воле руководства
- 39** **К типам взаимоотношений в коллективе относится**
невмешательство
тёплая компания
золотая середина
- + все ответы верны
- 40** **«Хронический обвинитель» - это**
говорящий грубые и бесцеремонные, задирающие других колкости и раздражающийся, если не слушают
человек, относящийся к этому типу, по своей природе не зол, а взрыв эмоций отражает его желание взять ситуацию под свой контроль
человек, причиняющий неприятности с помощью каких-то махинаций, считая, что кто-то поступил неправильно, а он восстанавливает справедливость- + всегда выискивающий ошибки других, считая, что он всегда прав, а обвиняя, можно решить проблему

ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Частное учреждение
профессиональная образовательная организация
Фармацевтический колледж «Новые знания»

Согласовано
ПЦК ОД, ОГСЭ и ЕН

«__» _____ 20__ г.

Утверждаю
Начальник УМО

«__» _____ 20__ г.

Дисциплина: **СГ.07 Профессиональная этика и этикет**

Специальность: **34.02.01 Сестринское дело**

Форма обучения: **очная, очно-заочная**

Форма отчетности: **дифференцированный зачет**

Форма аттестации: **традиционно**

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ

1. Понятие общения.
2. Основные характеристики общения.
3. Структура процесса общения и его виды.
4. Деловое общение и его особенности.
5. Этика и культура общения.
6. Моральная и культурная обусловленность общения.
7. Этические ценности общения.
8. Моральное регулирование в деловом общении.
9. Проблемы этического выбора в деловых отношениях.
10. Коммуникация: понятие, законы, структура и принципы.
11. Культура и этика речевого общения в деловой сфере.
12. Этические нормы дискуссии и аргументации.
13. Доказательство и аргументация в деловом взаимодействии.
14. Структура процесса аргументации.
15. Убеждение в процессе аргументации.
16. Правила и ошибки аргументации.
17. Критика в деловой коммуникации.
18. Этика деловой беседы.
19. Этапы деловой беседы.
20. Виды деловых бесед и этика их проведения.
21. Психологические основы межличностного понимания.
22. Механизмы понимания.
23. Психология беседы, структура, правила, механизмы.
24. Этические основы организации беседы.
25. Правила и аспекты эффективного диалога.
26. Эффективный психологический контакт и способы его установления.
27. Эффективное ведение диалога.
28. Этика проведения делового совещания.
29. Деловые переговоры и этика их проведения.
30. Деловой этикет: сущность, принципы и функции этикета.
31. Правила делового этикета.
32. Этикетные правила разговора по телефону.

Вариант задания

Частное учреждение профессиональная образовательная организация
Фармацевтический колледж «Новые знания»

Согласовано ПЦК ОД, ОГСЭ и ЕН «__» _____ 20__ г.	Дисциплина: СГ.07 Профессиональная этика и этикет Специальность: 34.02.01 Сестринское дело Форма обучения: очная, очная-заочная Курс: _ Семестр: _	Утверждаю Начальник УМО «__» _____ 20__ г.
--	---	--

Билет №_

1. Этика и культура общения.
2. Эффективный психологический контакт и способы его установления.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

1. Оценка письменных работ

Оценка «5» ставится, если обучающийся:

1. Выполнил работу самостоятельно без ошибок.
2. Допустил не более одного недочета.

Оценка «4» ставится, если обучающийся:

1. Выполнил работу полностью, но допустил в ней не более двух или трех недочетов.
2. Может прокомментировать этапы своей деятельности и полученный результат

Оценка «3» ставится, если обучающийся:

3. Правильно выполнил более 50% всех заданий и при этом демонстрирует общее понимание изученного материала.
4. Может прокомментировать некоторые этапы своей деятельности и полученный результат.

Оценка «2» ставится, если обучающийся:

5. Допустил число ошибок и недочетов, превышающее норму, при которой может быть выставлена оценка «3».
6. Правильно выполнил не более 10% всех заданий.
7. Не приступил к выполнению работы.

2. Критерии и нормы устного ответа

Устный опрос – это средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний, обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т. п.

Оценка «5» ставится, если обучающийся:

1. Показывает глубокое и полное знание и понимание всего объема программного материала
2. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в новой ситуации.

Оценка «4» ставится, если обучающийся:

3. Показывает знания всего изученного программного материала. Дает полный и правильный ответ на основе изученных теорий; допускает незначительные ошибки и недочеты при воспроизведении изученного материала, определении понятий.

Оценка «3» ставится, если обучающийся:

4. Усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении материала, материал излагает фрагментарно, не всегда последовательно.

5. Испытывает затруднения в применении знаний.

6. Отвечает неполно на вопросы преподавателя (упуская основное содержание или неверно расставляя приоритеты) или воспроизводит содержание текста учебника, но недостаточно понимает отдельные положения, имеющие важное значение в этой теме; допускает одну-две грубые ошибки.

Оценка «2» ставится, если обучающийся:

7. Не усвоил и не раскрыл основное содержание материала; не делает выводов и обобщений.

8. Не может ответить ни на один их поставленных вопросов.

3. Критерии оценки тестового задания

«5» - 90- 100% правильных ответов;

«4» - 78-89% правильных ответов;

«3» - 60-77% правильных ответов;

«2» - менее 60% правильных ответов.

3. Оценка качества освоения содержания учебной дисциплины по результатам текущего контроля

Оценка обучающемуся за семестр выставляется на основе результатов систематического контроля и оценки выполнения заданий, предусмотренных ФОС по учебной дисциплине.

Уровень знаний в ходе текущего контроля оценивается по пятибалльной системе оценки: 5 («отлично»), 4 («хорошо»), 3 («удовлетворительно»), 2 («неудовлетворительно») - согласно критериям.

Оценки выставляются в журнал.

По учебному предмету к концу семестра должно быть количество оценок, позволяющее объективно оценить качество освоения учебного предмета:

Количество учебных часов в неделю по учебной дисциплине определяется учебным планом

Количество оценок на одного обучающегося по учебной дисциплине за семестр
не менее 3 - 2 часа
не менее 6 - 4 часа
не менее 9 - 6 часов

Форма проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбирается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене/дифференцированном зачете/зачете.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, практического опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Во время проведения занятий учитывается посещаемость обучающихся, оценивается их познавательная активность.

Темы докладов, сообщений, презентаций, а также темы рефератов распределяются

между обучающимися или группой обучающихся, готовые доклады, сообщения, презентации, выполненные рефераты представляются в соответствующие сроки.

Устный опрос проводится на практических занятиях и затрагивает как тематику предшествующих занятий, так и лекционный материал.

В случае невыполнения заданий в процессе обучения, их необходимо «отработать» до зачета/дифференцированного зачета/экзамена. Вид заданий, которые необходимо выполнить для ликвидации задолженности определяется в индивидуальном порядке, с учетом причин невыполнения.

Практические задания (контрольные работы, лабораторные работы, проекты, деловые (ролевые) игры и пр.) являются важной частью промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), практике. Защита проходит в форме доклада обучающегося по выполненной работе и ответов на вопросы преподавателя.

По окончании освоения дисциплины проводится промежуточная аттестация **в виде дифференцированного зачета**, что позволяет оценить достижение результатов обучения по дисциплине.

Информационное обеспечение реализации программы

Основные электронные издания

1. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517933>.
2. Островская, И. В. Психология общения : учебник / И. В. Островская. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2023. - 192 с. - ISBN 978-5-9704-7666-6. - Электронная версия доступна на сайте ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970476666.html>.

Дополнительные источники

3. Островская, И. В. Психология : учебник / И. В. Островская. - 2-е изд., испр. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2022. - 480 с. - ISBN 978-5-9704-7517-1. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970475171.html>
4. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516737>.
5. Крысько, В. Г. Психология в схемах и комментариях : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. Г. Крысько. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 394 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10761-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516997>.
6. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16727-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531593>.
7. Тришкина, Т. А. Основы делового общения : учебное пособие / Т. А. Тришкина. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2022. - 240 с. - ISBN 978-5-9704-6869-2. - Текст :

электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970468692.html>. - Режим доступа : по подписке.