

СОГЛАСОВАНО
Педагогическим советом
ЧУПОО Фармацевтический колледж
«Новые знания»
Протокол №1 от 30 августа 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧУПОО
Фармацевтический колледж
«Новые знания»

30 августа 2024 г.

Попова Е.М.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

СГ.07 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

по специальности

34.02.01 Сестринское дело

квалификация: медицинская сестра / медицинский брат

Москва

2024

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

Протокол №1 от 30 августа 2024 г.

Председатель ПЦК: Лозинская Л.Ф.

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: Денискина Ирина Николаевна, 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 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
- 40**
- + все ответы верны
- «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, СГ, 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, СГ, ОГСЭ и ЕН «__» _____ 20__ г.	Дисциплина: СГ.07 Профессиональная этика и этикет Специальность: 34.02.01 Сестринское дело Форма обучения: очная, очная-заочная Форма ПА: дифференцированный зачет 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 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» - 50-77% правильных ответов;

«2» - менее 50% 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.

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, 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.