

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОСТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ПЕДИАТРИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ**

Фонд оценочных средств

по дисциплине **ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Специальность **31.05.02 Педиатрия**

### 1. Форма промежуточной аттестации - зачёт.

2. Вид промежуточной аттестации: согласно балльно-рейтинговой системе в соответствии с листами контрольных мероприятий

3. Перечень компетенций, формируемых дисциплиной или в

Код компетенции	Содержание компетенций (результаты освоения ООП)	Содержание элементов компетенций, в реализации которых участвует дисциплина
ОПК 1	Готовность решать стандартные задачи профессиональной деятельности с использованием информационных, библиографических ресурсов, медико-биологической терминологии, информационно-коммуникационных технологий и учетом основных требований информационной безопасности	Формирование навыков в части использования социально-политической терминологии.
ОК-1	Способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу.	Развитие способности к абстрактному мышлению, анализу системы ценностей, социального, профессионального и делового взаимодействия
ОК-8	Готовность к работе в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.	Способствует формированию готовности к нормальному взаимодействию в мультикультурном, этническом и конфессиональном обществе в целом и профессиональной среде в частности.
ПК -17	Способность к применению основных принципов организации и управления в сфере охраны здоровья граждан, в медицинских организациях и их	Формирование понимания принципов взаимодействия в системе здравоохранения, умение предотвращать и разрешать конфликтные ситуации.

структурных подразделениях
----------------------------

**4.Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

Компетенция	Дисциплины	Семестр
ОПК-1	Экономика здравоохранения	11 (В)
	Латинский язык	1,2
	Медицинская информатика	1
	Биология	1,2
	Общественное здоровье и здравоохранение	9
ОК-1	Философия	2,3
	Биоэтика	4
	История	1
	Экономика здравоохранения	11(В)
	Психология и педагогика	3,4
	Химия	1
	Биохимия	2
	Биология	1,2
	Нормальная физиология	3,4
	Патофизиология	5,6
	Паллиативная терапия	9
	Экономика	4
	История медицины	1
	Правоведение	3
ОК-8	Философия	2,3
	Биоэтика	4
	История	1
	Психология и педагогика	3,4
	Культура русской речи	1
	Педагогическая риторика	
	Медицинская деонтология: врач и больной	1
ПК-17	Общественное здоровье и здравоохранение	9

**5.Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины**

Разделы дисциплины	ОПК- 1	ОК- 1	ОК- 8	ПК- 17
Раздел 1	+	+	+	

Раздел 2	+	+	+	+
Раздел 3		+	+	+

## **6. Текущий контроль**

### **Вопросы к устному опросу:**

1. Понятие этики как науки и явления духовной культуры.
2. История развития этики.
3. Основные категории этики.
4. Понятие, история развития, функции деловой этики.
5. Основные принципы и правила деловой этики.
6. Понятие «деловое общение», виды, принципы и функции.
7. История возникновения и развития этикета. Виды этикета: общегражданский; дипломатический; военный; придворный; деловой и др.
8. Деловой этикет как система норм и правил внешнего регулирования деловых отношений.
9. Структурные элементы, принципы и функции современного делового этикета.
10. Понятие делового протокола.

### **Примерная тематика презентаций к элективному курсу**

#### **«Этика делового общения»**

1. Этика как наука. Основные категории этики.
2. История развития этикета в России.
3. Профессиональная этика и профессиональная культура медицинского работника.
4. Деловое общение: виды, функции, принципы.
5. Корпоративная культура.
6. Корпоративная культура лечебно-профилактического учреждения.
7. Корпоративная культура вуза. Корпоративная культура РостГМУ.
8. Основные принципы деловой презентации.
9. Этикет взаимодействий руководителя и подчиненных в ЛПУ.
10. Этикет взаимодействия врача и пациента, врача и родственников пациента.
11. Этикет взаимодействия между коллегами в ЛПУ.
12. Имидж современного врача.
13. Конфликты в ЛПУ и пути их разрешения.
14. Резюме соискателя: виды, правила составления и оформления.
15. Собеседование с работодателем: классификация, правила поведения сторон.

#### **Тесты**

1. Этика - это:
  - а) учение, центральной проблемой которого является добро и зло

б) учение, центральной проблемой которого являются внутриличностные процессы ;

в) учение, центральной проблемой которого являются межличностные взаимодействия .

2. Выберите составляющие элементы этики?

а) нравы – обычай - мораль;

б) история этики – теория морали - прикладная этика;

в) моральное сознание – моральное поведение – моральные нормы.

3. Кто ввёл понятие «этический» ?

а) Платон;

б) Аристотель;

в) Гесиод.

4. Этика – это ...

а) наука, предметом которой является мораль;

б) наука, предметом которой является общество;

в) наука, предметом которой является мировоззрение

5. Профессиональная этика относится к:

а) теории морали;

б) нормативной этике;

в) прикладной этике

6. Деловое общение основывается:

а) на дружеских взаимодействиях;

б) на взаимодействиях, направленных на решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

в) на личностном росте;

7. Служебные взаимодействия должны базироваться на:

а) корыстном интересе;

б) взаимном интересе;

в) партнерских началах.

8. Система нравственных требований и норм поведения профессиональной деятельности является:

а) религиозной этикой;

б) этикой деловых отношений;

в) этикой ненасилия.

Этикет в переводе с французского языка означает:

а) манера (способ вести себя в обществе);

б) мораль;

в) образование.

9. Деловой этикет это:

- а) совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом;
- б) свод правил поведения в служебных отношениях;
- в) свод общепринятых в армии правил, норм и манер поведения военнослужащих во всех сферах деятельности.

10. Конфликт – это:

- а) борьба мнений;
- б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- в) столкновение противоположных позиций.

### **Практические занятия:**

#### **Тема: Телефонные переговоры**

**Цель:** приобретение навыка ведения деловых телефонных переговоров.

#### **Содержание:**

1 этап: Обучающиеся разделяются на группы по 2 человека и в течении 15 минут обговаривают тему и нюансы будущих переговоров.

2 этап: Определяется очерёдность выступлений.

3 этап: Используя обязательные элементы построения телефонных переговоров и правила обоюдной телефонной этики, обучающиеся отработывают навыки ведения деловых переговоров.

#### **Тема: Презентация проекта**

**Цель:** приобретение навыка совместной работы в команде и навыка публичного выступления.

**Содержание:** За неделю до занятия обучающиеся разделяются на группы по 4 человека и получают домашнее задание подготовить презентацию проекта (какой либо новой (медицинской) технологии, продукции и т.д.) в соответствии с правилами. На занятии группы обучающихся представляют свои проекты и отвечают на вопросы.

#### **Тема: Деловые приемы**

**Цель:** приобретение навыка совместной работы в команде и навыка правильного поведения на деловых приёмах

**Содержание:** За неделю до занятия обучающихся разделяют на группы по 4 человека и каждая команда получает домашнее задание подготовить проведение определённого вида делового приёма (дневной или вечерний). На занятии каждая команда демонстрирует подготовленный деловой приём вовлекая в участие остальных обучающихся учебной группы.

**Тема: Разрешение конфликтной ситуации в группе.**

**Цель:** приобретение навыка совместной работы в команде и навыка рационального поведения в конфликте и использования различных методов его разрешения.

**Содержание:** За неделю до занятия обучающихся разделяют на команды по 4- 5 человек и каждая команда получает домашнее задание, используя полученные знания (на лекции) подготовить модель конфликта и отработать различные методы его разрешения. Обучающиеся внутри команды распределяют между собой статусы и роли участников конфликта. Капитан команды берёт на себя роль ведущего. На занятии команда разыгрывает конфликт и показывает различные стили поведения и методы выхода из конфликта.

**Тема: Собеседование при приеме на работу.**

**Цель:** приобретение навыка правильного составления резюме и самопрезентации.

**Содержание:** За неделю до занятия обучающиеся получают домашнее задание составить собственное резюме, используя полученные знания на лекции. На занятии обучающиеся разделяются на пары (работодатель и соискатель на вакантную должность) и отрабатывают навыки делового взаимодействия.

### **Вопросы к устному опросу по дисциплине «Этика делового общения»**

1. Предмет этики и ее основные категории.
2. Понятие деловой этики и основные этапы развития деловой этики.
3. Основные принципы и нормы деловой этики.
4. Понятие «деловое общение»: виды, принципы и функции.
5. Этикет как социальное явление: понятие, история развития, виды.
6. Понятие, структура, принципы и функции делового этикета.
7. Профессиональная этика и этикет как составляющие профессиональной культуры медицинского работника.
8. Место и роль этических принципов и норм делового этикета в корпоративной культуре медицинских работников.
9. Корпоративная культура лечебно-профилактического учреждения.
10. Корпоративная культура вуза.
11. Механизмы внедрения этических принципов и норм в практику деловых отношений.
12. Виды, содержание и функции этических кодексов.
13. Правила приветствия, знакомства и представления в деловой сфере.
14. Этикет взаимодействий руководителя и подчиненных в ЛПУ. Понятие субординации.
15. Этика и этикет взаимодействия врача и пациента, врача и родственников пациента.
16. Этика и этикет взаимодействия между коллегами в ЛПУ.

17. Этикет деловых отношений между мужчинами и женщинами.
18. Правила и этикетные нормы делового письма.
19. Этикет делового телефонного разговора.
20. Этикет делового общения в компьютерных сетях. Особенности и правила использования новейших ИКТ в деловой коммуникации.
21. Протокольные аспекты подготовки и проведения деловых совещаний, переговоров и встреч.
22. Протокольные аспекты бизнес- мероприятий: конференций, симпозиумов, семинаров, презентаций, выставок и др.
23. Виды и этикет деловых приемов.
24. Столовый этикет.
25. Сувениры и подарки в деловой сфере: функции, этические требования к подбору, процедура вручения и принятия.
26. Конфликт в ЛПУ. Правила поведения медицинского работника в конфликтной ситуации.
27. Имидж делового мужчины с точки зрения требований современного этикета.
28. Имидж деловой женщины с точки зрения требований делового этикета.
29. Этикет при трудоустройстве. Резюме соискателя: виды, правила составления и оформления.
30. Этикет при трудоустройстве. Собеседование с работодателем: классификация, правила поведения сторон.

**8. Промежуточная аттестация – согласно балльно-рейтинговой системе в соответствии с листом контрольных мероприятий**

9. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования, описание шкал оценивания

	Уровни сформированности компетенций		
	<i>Пороговый</i>	<i>Достаточный</i>	<i>Высокий</i>
Критерии	Компетенция сформирована. Демонстрируется пороговый, удовлетворительный уровень устойчивого практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности и, устойчивого практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка



## Показатели оценивания компетенций и шкалы оценки

Оценка «неудовлетворительно» (не зачтено) или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или удовлетворительный (пороговый) уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» (зачтено) или достаточный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции
Неспособность обучающегося самостоятельно продемонстрировать знания при решении заданий, отсутствие самостоятельности в применении умений. Отсутствие подтверждения наличия сформированности компетенции свидетельствует об отрицательных результатах освоения учебной дисциплины	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем, по заданиям, решение которых было показано преподавателем, следует считать, что компетенция сформирована на удовлетворительном уровне.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение знаний, умений и навыков при решении заданий, аналогичных образцам, что подтверждает наличие сформированной компетенции на более высоком уровне. Наличие такой компетенции на достаточном уровне свидетельствует об устойчиво закрепленном практическом навыке	Обучающийся демонстрирует способность к полной самостоятельности в выборе способа решения нестандартных заданий в рамках дисциплины с использованием знаний, умений и навыков, полученных как в ходе освоения данной дисциплины, так и смежных дисциплин, следует считать компетенцию сформированной на высоком уровне.

### Критерии оценивания форм контроля:

Устный опрос:

Отметка	Описание
отлично	Отметкой "ОТЛИЧНО" оценивается ответ, который показывает прочные знания основных процессов

	<p>изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа.</p>
хорошо	<p>Отметкой "ХОРОШО" оценивается ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.</p>
удовлетворительно	<p>Отметкой "УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО" оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа.</p>
неудовлетворительно	<p>Отметкой "НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО" оценивается ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа.</p>

Шкала оценивания тестового контроля:

процент правильных ответов	Отметки
91-100	отлично
81-90	хорошо
71-80	удовлетворительно
Менее 71	неудовлетворительно

Практических заданий:

Отметка	Описание
отлично	Демонстрация полного понимания проблемы. Способность анализировать ситуацию, делать выводы Демонстрация уверенных навыков решения ситуации Демонстрация профессионального мышления
хорошо	Демонстрация значительного понимания проблемы. Способность анализировать ситуацию Демонстрация навыков решения ситуаций Демонстрация профессионального мышления
удовлетворительно	Демонстрация частичного понимания проблемы. Демонстрация недостаточной способности анализировать ситуацию Демонстрация недостаточных навыков решения ситуаций
неудовлетворительно	Демонстрация непонимания проблемы. Не было попытки решить задачу.

Презентация:

Отметка	Дескрипторы			
	Раскрытие проблемы	Представление	Оформление	Ответы на вопросы
Отлично	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов.	Широко использованы информационные технологии. Отсутствуют ошибки в представлении	Ответы на вопросы полные с приведением примеров и/или пояснений.

	обоснованы.		емой информации.	
Хорошо	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы.	Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов.	Использованы информационные технологии. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Ответы на вопросы полные и/или частично полные
Удовлетворительно	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы.	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин.	Использованы информационные технологии частично. 3-4 ошибки в представляемой информации.	Только ответы на элементарные вопросы.
Неудовлетворительно	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы.	Представляемая информация логически не связана. Не использованы	Не использованы информационные технологии. Больше 4 ошибок	Нет ответов на вопросы.

Навыков:

Отметка	Описание
отлично	обучающийся обладает системными теоретическими знаниями (знает методику выполнения практических навыков, показания и противопоказания, возможные осложнения,

	нормативы и проч.), без ошибок самостоятельно демонстрирует выполнение практических умений
хорошо	обучающийся обладает теоретическими знаниями (знает методику выполнения практических навыков, показания и противопоказания, возможные осложнения, нормативы и проч.), самостоятельно демонстрирует выполнение практических умений, допуская некоторые неточности (малозначительные ошибки), которые самостоятельно обнаруживает и быстро исправляет
удовлетворительно	обучающийся обладает удовлетворительными теоретическими знаниями (знает основные положения методики выполнения практических навыков, показания и противопоказания, возможные осложнения, нормативы и проч.), демонстрирует выполнение практических умений, допуская некоторые ошибки, которые может исправить при коррекции их преподавателем
неудовлетворительно	обучающийся не обладает достаточным уровнем теоретических знаний (не знает методики выполнения практических навыков, показаний и противопоказаний, возможных осложнений, нормативы и проч.) и/или не может самостоятельно продемонстрировать практические умения или выполняет их, допуская грубые ошибки

### **Критерии оценивания при зачёте**

<b>Отметка в зачёте</b>	<b>Описание</b>
зачтено	Отметкой "ЗАЧТЕНО" оценивается ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.
не зачтено	Отметкой "НЕ ЗАЧТЕНО" оценивается ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов

	теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа.
--	---

## ЧЕК-ЛИСТ ЭКЗАМЕНАЦИОННОЙ ПРОЦЕДУРЫ

(чек-лист для второй (комиссионной) пересдачи в случае, если изучение дисциплины завершается зачётом, дифференцированным зачётом, экзаменом)

№	Экзаменационное мероприятие*	Баллы
1	Устное собеседование по двум вопросам	0-100
2		
...		
Итого за экзаменационную процедуру максимальное кол-во баллов:		100

\* Указываются конкретные виды, этапы проведения экзаменационной процедуры, баллы за каждый из этапов, из расчета max 100 баллов в целом за экзаменационную процедуру.