

Приложение к рабочей
программе учебной
дисциплины СГ.06 Основы
деловой культуры

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
СГ.06 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ**

профессия СПО 31.01.01 Медицинский администратор

Квалификация Медицинский администратор

очная форма обучения

Контрольно-оценочные средства по учебной дисциплине ОП.01 Основы деловой культуры разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта по профессии среднего профессионального образования 31.01.01 Медицинский администратор, утвержденным приказом Министерства просвещения РФ от 5 июня 2024 № 387, зарегистрированным в Минюсте РФ 05.07.2024 регистрационный № 78767.

Организация-разработчик: ФГБОУ ВО РостГМУ Министерства здравоохранения Российской Федерации, колледж.

Разработчик: *Волошина А.С.*, кандидат философских наук, директор колледжа ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России.

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины СГ.06 «Основы деловой культуры».

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля.

КОС разработаны в соответствии с:

- программой подготовки по профессии среднего профессионального образования 31.01.01 Медицинский администратор;
- программой учебной дисциплины СГ.06 Основы деловой культуры.

2. Требования к результатам освоения дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины СГ.06 Основы деловой культуры обучающийся должен

уметь:

- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
- принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- составлять резюме;

знать:

- правила делового общения;
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары;
- правила поведения соискателя при приеме на работу.

ОК и ПК, которые актуализируются при изучении учебной дисциплины:

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ПК 1.1. Осуществлять прием и распределение обращений пациентов, в том числе лично, по телефону, по цифровым и электронным устройствам.

ПК 1.2. Организовывать работу с посетителями медицинской организации.

3. Формы и методы контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

| Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания) | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения |
|--|--|
| Умения: | |
| У1. осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; | <ul style="list-style-type: none"> – наблюдение и оценка демонстрации обучающимися практических умений. – контроль выполнения практических заданий – решение ситуационных задач |
| У2. пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; | <ul style="list-style-type: none"> – наблюдение и оценка демонстрации обучающимися практических умений. – контроль выполнения практических заданий |
| У3. передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; | <ul style="list-style-type: none"> – наблюдение и оценка демонстрации обучающимися практических умений. – контроль выполнения практических заданий – решение ситуационных задач |
| У4. принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме; | <ul style="list-style-type: none"> – наблюдение и оценка демонстрации обучающимися практических умений. – контроль выполнения практических заданий – решение ситуационных задач |
| У5. поддерживать деловую репутацию; | <ul style="list-style-type: none"> – наблюдение и оценка демонстрации обучающимися практических умений. – решение ситуационных задач |
| У6. создавать и соблюдать имидж делового человека; | <ul style="list-style-type: none"> – наблюдение и оценка демонстрации обучающимися практических умений. – контроль выполнения практических заданий – решение ситуационных задач |
| У7. составлять резюме | <ul style="list-style-type: none"> – контроль выполнения практических заданий – решение ситуационных задач |
| Знания: | |
| З1. правила делового общения; | <ul style="list-style-type: none"> – фронтальный опрос – индивидуальный устный (письменный) опрос – тестирование – составление глоссария – контроль качества выполнения и оценка заданий для самостоятельной работы |
| З2. этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами; | <ul style="list-style-type: none"> – индивидуальный устный (письменный) опрос – тестирование – терминологический диктант – контроль качества выполнения и оценка заданий для самостоятельной работы |
| З3. формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; | <ul style="list-style-type: none"> – фронтальный опрос – составление глоссария – терминологический диктант |
| З4. составляющие внешнего облика | <ul style="list-style-type: none"> – фронтальный опрос |

| | |
|--|--|
| делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары; | <ul style="list-style-type: none"> – индивидуальный устный (письменный) опрос – контроль качества выполнения и оценка заданий для самостоятельной работы |
| 35. правила поведения соискателя при приеме на работу. | <ul style="list-style-type: none"> – фронтальный опрос – контроль качества выполнения и оценка заданий для самостоятельной работы |

**4. Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам),
видам контроля
по дисциплине СГ.06 Основы деловой культуры**

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) дисциплины | Код контролируемой компетенции (или ее части), умений, знаний | Наименование оценочного средства |
|-----------|---|---|--|
| 1. | Раздел 1. Введение | | |
| | Тема 1.1. Социокультурная роль этикета в обществе. Этика и эстетика | 31, 32, 33, 36, У2 ОК 04, ПК 1.1, ПК 1.2 | Тестовые задания, терминологический диктант, практические задания |
| | Тема 1.2. Деловой этикет в медицине. Медицинская этика и деонтология | 31, 32, 33, У1, У2, У4 ОК 04, ПК 1.1, ПК 1.2 | Тестовые задания, терминологический диктант, практические задания, вопросы для устного /письменного опроса, оценка самостоятельной работы |
| 2. | Раздел 2. Этические основы делового общения | | |
| | Тема 2.1. Этические нормы делового общения | 31, 32, 33, 34, У1, У2. ОК 04, ОК 05 ПК 1.1, ПК 1.2 | Тестовые задания, практические задания, ситуационные задачи, вопросы для устного /письменного опроса |
| | Тема 2.2. Культура речи в деловом общении | 33, 34, У1, У2, У6 ОК 04, ОК 05 ПК 1.1, ПК 1.2 | Тестовые задания, ситуационные задачи, вопросы для устного /письменного опроса, оценка самостоятельной работы |
| | Тема 2.3. Публицистический стиль речи. Жанры. Элементы общения. Общение с аудиторией | 33, 34, У1, У2, У6 ОК 04, ОК 05 ПК 1.1, ПК 1.2 | Тестовые задания, практические задания, ситуационные задачи, вопросы для устного /письменного опроса, оценка самостоятельной работы |
| | Тема 2.4. Разговорный стиль речи. Общение с пациентом | 31, 32, 33, 34, У1, У2. ОК 04, ОК 05 ПК 1.1, ПК 1.2 | Тестовые задания, практические задания, ситуационные задачи, вопросы для устного. |
| 3. | Раздел 3. Деловые бумаги. Деловая переписка | | |
| | Тема 3.1. Деловые контакты. | 31, 32, 33, У3 ОК 04, ОК 05 ПК 1.1, ПК 1.2 | Тестовые задания, терминологический диктант, составление глоссария, практические задания, ситуационные задачи, вопросы для устного /письменного опроса |
| | Тема 3.2. Деловые бумаги. Деловая переписка | 31, 33, У3 ОК 04, ОК 05 ПК 1.1, ПК 1.2 | Тестовые задания, терминологический диктант, практические задания, вопросы для устного /письменного опроса |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | Тема 3.3. Современный речевой этикет | 31, 32, 34, У1, У3 ОК 04, ОК 05 ПК 1.1, ПК 1.2 | Тестовые задания, терминологический Диктант, вопросы для устного /письменного опроса |
| | Тема 3.4. Имидж делового человека | 36, У6 ОК 04, ОК 05 ПК 1.1, ПК 1.2 | Вопросы для устного /письменного опроса |
| | Тема 3.5. Правила поведения соискателя при приеме на работу. Составление резюме | 36, У4, У5, ОК 04, ОК 05 ПК 1.1, ПК 1.2 | Вопросы для устного /письменного опроса, оценка самостоятельной работы |
| | Промежуточная аттестация в форме «Комплексного экзамена» (СГ.06 Основы деловой культуры; ОП.04 Основы психологии) | ОК 04, ОК 05 ПК 1.1, ПК 1.2 | Вопросы для собеседования |

5. КОМПЛЕКТ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ВХОДНОГО КОНТРОЛЯ

Раздел 1. Введение

1. К условным рефлексам относится
 - 1) линька змеи
 - 2) рытье кротом подземных ходов
 - 3) вскармливание детенышей молоком
 - 4) **лай собаки при команде «голос»**

2. Рефлекторная дуга человека
 - 1) всегда состоит из двух нейронов
 - 2) всегда состоит из трех нейронов
 - 3) состоит из двух или трех нейронов
 - 4) **может состоять из двух, трех или большего числа нейронов**

3. Тела чувствительных нейронов, участвующих в рефлексе отдергивания руки от горячего предмета, находятся в
 - 1) головном мозге
 - 2) спинном мозге
 - 3) **нервных узлах спинных корешков спинномозговых нервов**
 - 4) узлах симпатического отдела нервной системы

Найдите термины, «выпадающие» из общего ряда, и запишите через запятую цифры, под которыми они указаны.

4. Ниже приведен ряд терминов. Все они, за исключением двух, относятся к понятию «**способности человека**».

1. талант
2. коммуникативность
3. гениальность
4. **потребность**
5. креативность
6. **генетическая предрасположенность**
7. сообразительность
8. интеллектуальность

5. Найдите понятие, которое является обобщающим для всех остальных понятий представленного ниже ряда, и запишите цифру, под которой оно указано.

1. игра
2. труд
3. общение
4. учение
5. **деятельность**
6. творчество

6. Игру как вид деятельности характеризует:

- 1) наличие постоянного управления деятельностью
- 2) условная ситуация, которая может изменяться**
- 3) целесообразность
- 4) практическая полезность

7. Найдите в приведенном ниже списке виды общения

- 1. доминантное
- 2. вербальное**
- 3. прямое**
- 4. ригидное
- 5. служебное
- 6. опосредованное**

8. Адреналин образуется в

- 1) надпочечниках**
- 2) семенниках
- 3) гипофизе
- 4) щитовидной железе

Раздел 2. Этические основы делового общения

1. Сложный, многоступенчатый процесс, выступающий одновременно как процесс взаимодействия, обмен информацией и как отношение людей друг к другу, процесс взаимного влияния, сопереживания и взаимопонимания, называется

- а) коммуникация
- б) общение**
- в) деятельность
- г) развития

2. Процесс обмена информацией между людьми об опыте, понимании окружающего мира и отношении к происходящему в нем называется

- а) коммуникация**
- б) интеракция
- в) познание
- г) управление

3. Процесс взаимодействия людей друг с другом в ходе общения, состоящий в обмене действиями и поступками, называется

- а) коммуникация
- б) деятельность
- в) интеракция**
- г) управление

4. Форма взаимодействия людей, при которой их действия подчинены решению конкретной задачи и следованию определенным нормам поведения, называется
- а) трудовая деятельность
 - б) профессиональное общение
 - в) деловое общение**
 - г) интеракция
5. В едином процессе общения выделяют ... стороны:
- а) две
 - б) четыре
 - в) три**
6. Деловое общение реализуется в следующих основных формах:
- а) деловая беседа**
 - б) телефонные переговоры**
 - в) деловые переговоры**
 - г) деловое поведение
7. Процесс общения, который осуществляется в ходе профессиональной деятельности человека, называется
- а) деловое общение
 - б) ритуальное общение
 - в) социально-ориентированное общение
 - г) профессиональное общение**
8. Вид общения, целью которого является извлечение выгоды от собеседника при помощи различных приемов в зависимости от особенностей личности собеседника
- а) деловое общение
 - б) манипулятивное общение**
 - в) социально-ориентированное общение
 - г) профессиональное общение
9. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми, в частности в условиях лечебного взаимодействия называется
- а) интерактивной толерантностью
 - б) интерактивной компетентностью
 - в) коммуникативной толерантностью
 - г) коммуникативной компетентностью**

10. Осознание субъектом того, как он сам воспринимается партнером по общению называется

- а) рефлексия**
- б) самосознание
- в) идентификация
- г) интеракция

Раздел 3. Деловые бумаги. Деловая переписка

1. Каковы общие требования к деловым письмам? (Несколько вариантов ответа)

- а) бумага должна быть хорошего качества;**
- б) ниже, с края строки или в центре листа пишется вежливое обращение;**
- в) абзац начинается с красной строки с отступлением в пять интервалов от левого края;**
- г) на телеграфный запрос следует дать ответ в течение 30 дней.

2. Какие виды писем пишутся только от руки? (Несколько вариантов ответа)

- а) письмо-соболезнование;**
- б) письмо-благодарность;**
- в) письмо-поздравление;**
- г) письмо-просьба.

3. Что такое деловое письмо?

- а) выражение уважительного отношения к другим людям;
- б) документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами;**
- в) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом;
- г) выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме.

4. Автором служебного письма является...

- а) организация, фирма, от имени которой посылается письмо;**
- б) должностное лицо, которое посылает письмо;
- в) исполнитель, который готовит письмо;
- г) лицо, отправившее письмо.

5. Что из перечисленного является формами делового общения?

- а) совещание;**
- б) разговор по телефону;
- в) конференция;**
- г) деловое письмо (невербальная форма).**

6. КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ

Раздел 1. Введение

1.1. Социокультурная роль этикета в обществе. Этика и эстетика

1. Нормативно-ценностный образец должного в его наиболее совершенной форме называется ...

- а) нравственный эталон**
- б) нравственное совершенство
- в) нравственный идеал

2. Нравственный принцип - это более обобщенное выражение нравственного долженствования, которое относится к ...

- а) отдельным ситуациям
- б) отдельным поступкам**
- в) самой направленности деятельности человека

3. Нравственный закон буддизма основан на учении о:

- а) борьбе хороших благородных свойств человека с дурными склонностями
- б) вселенской любви и сострадании ко всем живым
- в) благоговейном отношении к делу

4. В основе классификации делового общения не лежит

- а) его содержательная направленность**
- б) его целевая ориентация**
- в) его функциональное значение

5. Этика - это:

- а) отвлеченные рассуждения
- б) наука для описания и объяснения морали.**
- в) правила поведения за столом.
- г) дворянская честь.

6. Кто из древнегреческих философов ввел понятие "этика"?

- а) Демокрит.
- б) Аристотель**
- в) Эпикур.
- г) Протагор.

7. Эстетика - это

- а) чувство, чувственное восприятие**
- б) отвлеченные рассуждения
- в) формы и нормы
- г) вселенской любви и сострадании ко всем живым

Тема 1.2. Деловой этикет в медицине. Медицинская этика и деонтология

1. Уровень «А» медицинского обслуживания граждан гарантирует:
 - а) квалифицированную медицинскую помощь с повышением уровня комфорта и сервиса**
 - б) необходимую медицинскую помощь без уровня медицинских услуг из-за увеличения сервиса
 - в) медицинскую помощь из личных доходов
2. Первичная медико-санитарная помощь - это:
 - а) Первый уровень контакта индивидуума, семьи с национальной системой здравоохранения**
 - б) приближение медицинской помощи к месту жительства**
 - в) первый элемент продолжительного процесса здравоохранения**
 - г) оказание неотложной доврачебной помощи
3. Категории медицинской этики:
 - а) долг**
 - б) достоинство**
 - в) совесть**
 - г) честь**
 - д) планирование семьи
 - е) снижение детской смертности
4. Медицинский этикет означает:
 - а) соблюдение правил внутренней культуры**
 - б) соблюдение правил внешней культуры поведения**
 - в) выполнение своих должностных обязанностей
5. Наука о профессиональном поведении медработника:
 - а) медицинская этика
 - б) медицинская деонтология**
6. Медицинская сестра не имеет права:
 - а) обращаться к больному с просьбой и поручением личного характера**
 - б) делать замечания больному по поводу его поведения
7. За нарушение трудовой дисциплины медработники могут привлекаться:
 - а) к дисциплинарной ответственности**
 - б) к уголовной ответственности
8. При приеме на работу руководитель может затребовать:
 - а) любой документ
 - б) только документы, предусмотренные законодательством**

9. Основные компоненты целей ухода:

- а) исполнение
- б) критерий
- в) условие

Раздел 2. Этические основы делового общения

Тема 2.1. Этические нормы делового общения

1. «Вы – подход» в начале деловой беседы используется для того, чтобы ...

- **лучше понять собеседника**

2. «Европейский стандарт» разговора по телефону равен _____ минутам.

- **трем**

3. Акцент в подтверждающих вопросах делают на:

- **том, что связывает партнеров**

4. В деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов базируется на такой общечеловеческой ценности как:

- **свобода**

5. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков — это проявление принципа ...

- **терпимости**

6. В деловой этике осознание ценности личности своего партнера или подчиненного, умение придерживаться в общении с ним этических норм предполагает наличие:

- **тактичности и деликатности**

7. Взаимное общение работников, совместный поиск, контроль и координирование, поддержание деловых контактов, стимулирование – это _____ деловой беседы.

- **функции**

8. Главными требованиями к телефонному общению являются:

- **краткость и содержательность**

Тема 2.2. Культура речи в деловом общении

1. Какое из следующих утверждений является примером некорректного речевого поведения в деловом общении

- а) Вежливое приветствие коллеги
- б) **Использование жаргона или сленга во время презентации**
- в) Четкое изложение мыслей
- г) Умение слушать собеседника

2. Какой элемент делового общения способствует созданию доверительной атмосферы
- а) Использование сложных терминов
 - б) Игнорирование мнения собеседника
 - в) Активное слушание**
 - г) Монолог о своих достижениях
3. Какой стиль общения следует применять при проведении делового совещания
- а) Эмоциональный
 - б) Командирский
 - в) Формальный**
 - г) Вольный
4. Что является важным аспектом письменной деловой переписки
- а) Использование личных местоимений
 - б) Неясность формулировок
 - в) Четкость и конкретность изложения**
 - г) Долгие вступления
5. Какое из утверждений отражает принцип культуры речи в деловом общении
- а) Уважайте только старших по возрасту
 - б) Выражайте свои мысли на любом языке
 - в) Говорите только о своих интересах
 - г) Учитывайте специфику аудитории и контекст общения**
6. Почему важно избегать двусмысленностей в деловом общении
- а) Это снижает вероятность misunderstandings и конфликтов**
 - б) Это помогает сократить время общения
 - в) Это позволяет лучше запомнить информацию
 - г) Это делает общение более непринужденным

Тема 2.3. Публицистический стиль речи. Жанры. Элементы общения. Общение с аудиторией

1. Какова основная цель публицистического стиля речи
- а) Убедить аудиторию**
 - б) Описать события
 - в) Развлекать слушателей
 - г) Привить художественный вкус
2. Какой жанр публицистического стиля применяется для обсуждения актуальных социальных проблем
- а) Репортаж
 - б) Статья**

- в) Интервью
- г) Рецензия

3. Какой элемент общения с аудиторией способствует поддержанию живого интереса к теме обсуждения

- а) Монотонный тон
- б) Использование риторических вопросов**
- в) Длительные паузы
- г) Непоследовательные мысли

4. Какой жанр публицистического стиля предполагает личное мнение автора по обсуждаемой теме

- а) Рецензия**
- б) Новостная заметка
- в) Реферат
- г) Блог

5. Что такое "иллюстрация" в контексте публицистического стиля

- а) Фотографии в журнале
- б) Эпиграфы к тексту
- в) Конкретные примеры, подтверждающие мысль**
- г) Любой визуальный контент

6. Какое из приведенных утверждений правильно характеризует публицистическую речь

- а) Она всегда эмоциональна и субъективна
- б) Она содержит много научных терминов и сложных конструкций
- в) Она основана исключительно на фактах
- г Она должна быть ясной и доступной для широкой аудитории**

7. Что такое "адресность" в общении с аудиторией в контексте публицистического стиля

- а) Наличие конкретного адресата
- б) Способность понимать и использовать язык своей аудитории**
- в) Использование определенных цитат известных личностей
- г) Возможность обсуждения темы на разных форумах

8. Какое из перечисленных средств выразительности часто используется в публицистическом стиле для усиления эмоциональной окраски

- а) Антитеза**
- б) Научные термины
- в) Сложносочиненные предложения
- г) Цифровые данные

9. Какой элемент публицистического стиля помогает структурировать информацию и делать её более удобоваримой для аудитории

- а) Сложные предложения
- б) Нумерованные списки и подзаголовки**
- в) Использование узкоспециализированной лексики
- г) Стилистическая риторика

10. Какой подход лучше всего использовать для поддержания диалога с аудиторией на публицистическом мероприятии

- а) Игнорировать вопросы слушателей
- б) Прекращать общение после выступления
- в) Поощрять обсуждение и задавать уточняющие вопросы**
- г) Оставлять лишь несколько минут для вопросов

Тема 2.4. Разговорный стиль речи. Общение с пациентом

1. Какой из следующих подходов является наиболее уместным при общении с пациентом в разговорном стиле

- а) Использование сложной медицинской терминологии
- б) Прямолинейное указание на диагноз
- в) Обсуждение состояния здоровья в простой и доступной форме**
- г) Игнорирование вопросов пациента

2. Какое из следующих утверждений отражает важный аспект общения с пациентом

- а) Всегда говорить только о медицинских фактах
- б) Уделять внимание и уважение чувствам и переживаниям пациента**
- в) Ставить диагнозы без необходимости
- г) Избегать обсуждения лечения, чтобы не пугать пациента

3. Какой из приемов общения с пациентом помогает создать атмосферу доверия

- а) Подробное объяснение каждой процедуры**
- б) Активное слушание и задавание уточняющих вопросов
- в) Минимизация контакта глаз
- г) Долгое молчание после ответа пациента

4. Какой элемент разговорного стиля особенно важен при общении с пациентом

- а) Формальность и строгость
- б) Эмоциональная отзывчивость и эмпатия**
- в) Ссоры и споры
- г) Отстраненность и беспокойство

5. Какое утверждение является ошибочным в контексте общения с пациентами

- а) Разговорный стиль допускает неформальные обращения и шутки

- б) Важно удостовериться, что пациент понимает предоставленную информацию
- в) Игнорирование эмоций пациента может помочь избежать конфликтов**
- г) Необходимо проявлять терпение и поддержку

Раздел 3. Деловые бумаги. Деловая переписка

Тема 3.1. Деловые контакты

1. Форма взаимодействия людей, при которой их действия подчинены решению конкретной задачи и следованию определенным нормам поведения, называется
 - а) трудовая деятельность
 - б) профессиональное общение
 - в) деловое общение**
 - г) интеракция

2. Процесс общения, который осуществляется в ходе профессиональной деятельности человека, называется
 - а) деловое общение
 - б) ритуальное общение
 - в) социально-ориентированное общение
 - г) профессиональное общение**

3. Вид общения, целью которого является извлечение выгоды от собеседника при помощи различных приемов в зависимости от особенностей личности собеседника
 - а) деловое общение
 - б) манипулятивное общение**
 - в) социально-ориентированное общение
 - г) профессиональное общение

4. Способность к сопереживанию и сочувствию другим людям, называется
 - а) настроение
 - б) эмпатия**
 - в) экспрессия
 - г) чувство

5. Средства общения, к которым относится речь, ее звуковая инструментовка и экспрессивность, называются
 - а) невербальными
 - б) вербальными**
 - в) перцептивными
 - г) коммуникативными

6. Мимика и жесты являются средствами общения, которые называются

- а) вербальными
- б) невербальными**
- в) перцептивными
- г) коммуникативными

7. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми, в частности в условиях лечебного взаимодействия называется

- а) интерактивной толерантностью
- б) интерактивной компетентностью
- в) коммуникативной толерантностью
- г) коммуникативной компетентностью**

8. Осознание субъектом того, как он сам воспринимается партнером по общению называется

- а) рефлексия**
- б) самосознание
- в) идентификация
- г) интеракция

9. Способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения

- а) средства общения**
- б) паралингвистика
- в) мыслительная деятельность
- г) коммуникативный акт

10. Вид общения, в котором общающиеся соблюдают исторически сложившиеся, социально санкционированные, упорядоченные формы поведения

- а) деловое общение
- б) ритуальное общение**
- в) профессиональное общение
- г) манипулятивное общение

11. Сложный психологический феномен, в котором соединяются чувственный, логический и эмоциональный компоненты, эмоциональное отношение и оценочные суждения о другом человеке

- а) первое впечатление**
- б) социальная перцепция
- в) стратегия поведения
- г) социальный стереотип

12. Совокупность невербальных средств общения, создающих пространственно-временные характеристики общения

- а) жестика
- б) таксика
- в) мимика
- г) **проксемика**

13. Совокупность невербальных средств общения, включающих положения и движения тела

- а) мимика
- б) **пантомимика**
- в) жестика
- г) таксика

14. Вид общения, нацеленный на раскрытие личностных особенностей, психологических состояний, интересов и других личностно значимых характеристик общающихся

- а) личностно-ориентированное
- б) профессиональное
- в) **доверительное**
- г) манипулятивное

Тема 3.2. Деловые бумаги. Деловая переписка

1. Какова основная цель деловой переписки

- а) Поддержание дружеских отношений с коллегами
- б) **Обмен информацией, необходимой для решения рабочих вопросов**
- в) Демонстрация высокого уровня владения языком
- г) Создание благоприятного впечатления о компании

2. Какой стиль наиболее предпочтителен для деловой переписки

- а) Разговорный, с использованием сленга
- б) Официальный, строго регламентированный
- в) **Нейтральный, ясный и лаконичный**
- г) Эмоциональный, с выражением личного мнения

3. Что такое "шапка" письма в деловой переписке и что она обычно содержит

- а) Краткое содержание письма
- б) **Логотип компании и контактные данные отправителя**
- в) Обращение к получателю
- г) Подпись отправителя

4. Какое обращение наиболее уместно в начале делового письма к незнакомому адресату

- а) "Приветствую"
- б) **"Уважаемый(ая) господин/госпожа [Фамилия]"**
- в) "Добрый день"

5. Что такое "тема" письма и какова ее цель

- а) Краткое изложение сути письма, помогающее получателю понять его содержание**
- б) Пожелание хорошего дня получателю
- в) Перечисление приложений к письму
- г) Указание на срочность ответа

6. Какие формулировки следует избегать в деловой переписке

- а) Четкие и конкретные указания
- б) Двусмысленные выражения и жаргонизмы**
- в) Благодарность за сотрудничество
- г) Ссылки на предыдущую переписку

7. Что такое "комплимент отступления" (closing compliment) в деловом письме

- а) Похвала заслуг получателя
- б) Стандартная фраза вежливости перед подписью**
- в) Юмористическое замечание для поднятия настроения
- г) Предложение дальнейшего сотрудничества

8. Какая подпись считается правильной в деловом письме

- а) Просто имя отправителя
- б) Должность, имя и фамилия отправителя**
- в) Никнейм отправителя
- г) Имя отправителя и его личный номер телефона

Тема 3.3. Современный речевой этикет

1. Вставьте пропущенное слово Риторика – филологическая наука, обозначающая отношение ... **мысли** к слову.

2. К основным законам риторики не относится закон

- а) гармонизирующего диалога
- б) удовольствия
- в) эмоциональности речи
- г) краткости**

3. Риторика относится к ... наукам

- а) философским
- б) гуманитарным
- в) лингвистическим
- г) филологическим**

4. Наиболее полно соответствует современным научным взглядам следующее определение риторики
- а) наука о речи, об ораторском искусстве
 - б) наука об искусной, витиеватой, украшенной речи
 - в) филологическая наука, изучающая отношение мысли к слову**
 - г) филологическая дисциплина, объектом которой является теория красноречия, ораторское искусство, способы построения выразительной речи во всех областях речевой деятельности (прежде всего в разных жанрах письменной и устной речи); близко соприкасается с поэтикой, стилистикой и культурой речи
5. Общая риторика отличается от частной тем, что
- а) общая риторика рассматривает общие законы речи, а частная – частные**
 - б) законы и принципы общей риторики распространяются на все страны и народности, а частная изучает речевые особенности только конкретной нации
 - в) общая риторика изучает универсальные законы любой речи, а частная – конкретные разновидности речи
 - г) законы общей риторики универсальны, всеобщи, не имеют временных и пространственных границ, законы частной риторики – ограничены в пространстве и во времени
6. Частная риторика делится на:
- а) педагогическую, дипломатическую, экономическую, юридическую
 - б) политическую, академическую, судебную, социально-бытовую, духовную**
 - в) социально-политическую, педагогическую, торговую, судебную
 - г) педагогическую, юридическую, церковно-богословскую, торжественную
7. Риторика считалась царицей всех наук в древнем государстве
- а) Египет
 - б) Греция**
 - в) Китай
 - г) Рим
8. Основоположником теории риторической науки считается
- а) Аристотель**
 - б) Квинтилиан
 - в) Сократ
 - г) Горгий
9. Мнение о том, что оратор должен четко определить предмет речи, познать о нем истину, познать души людей, для которых предназначена речь, принадлежит

- а) Платону
- б) Аристотелю
- в) Демосфену
- г) Цицерону

10. Выражение «Достоинство стиля заключается в ясности: доказательством этого служит то, что раз речь не ясна, она не достигает своей цели» принадлежат

- а) Лисию
- б) Цицерону**
- в) Аристотелю
- г) Сократу

11. Впервые провозгласил культ слова в Древней Греции и сказал о том, что «слово есть великий властелин, который, обладая малым и совершенно незаметным телом, совершает чудеснейшие дела...»

- а) Сократ
- б) Платон
- в) Цицерон
- г) Горгий**

Тема 3.4. Имидж делового человека. Корпоративная культура

1. Понятие «имидж» связано по смыслу с такими словами, как...

- а) сочетание**
- б) образ, ожидание**
- в) реакция

2. Установите соответствие между компонентами, влияющими на имидж и их характеристиками

- а) Отношение ко времени и восприятие времени в различных культурах**
- б) Расположение в пространстве (чувство расстояния, дистанции и т.д.)
- в) Движение тела

3. Интонационные характеристики голоса

- а) Хрономика
- б) Проксемика
- в) Кинесика
- г) Просодика и экстралингвистика**
- д) Эклектика

4. При построении собственного имиджа на рынке труда используются технологии...

- а) самозащиты
- б) самомаркетинга**
- в) самосохранения

1. К числу «статусных» аксессуаров, определяющих имидж деловой женщины, можно отнести...

а) часы

б) атташе-кейс

в) бусы

г) шейный платок

Тема 3.5. Правила поведения соискателя при приеме на работу.

Составление резюме

Цель задания – научиться составлять резюме, одна из форм которого выглядит следующим образом:

Фамилия, имя, отчество, адрес, телефон

Личные сведения

Дата и место рождения

Семейное положение

Цель

Описание искомой должности или работы

Образование

Перечисление учебных мест, включающее даты, названия учебных заведений, специальностей, полученных документов

Опыт работы

Перечисление работ в обратном хронологическом порядке, начиная с последнего места работы, включающее дату, место работы, занимаемую должность, функции, достижения

Дополнительные сведения

Достижения, знания и навыки, владение иностранными языками, навыки работы на компьютере, наличие водительских прав, общественная работа, хобби, личные качества

Дата составления резюме

Подпись

7. КОМПЛЕКТ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ

Раздел 1.

Тема 1.1. Социокультурная роль этикета в обществе. Этика и эстетика
Контрольная работа. Отзыв на посещение культурного мероприятия.

1. Задание. Посетить любое культурное мероприятие из перечисленных видов: концерт, выставка, спектакль, кинофильм, конкурс, спортивное соревнование, КВН. Написать отзыв по следующему плану:

1. Когда и какое мероприятие вы посетили?
2. Каковы были причины посещения (побудительные или случайные)?
3. Структура и содержание мероприятия (что было в программе, кто организаторы и исполнители, какова очередность и название частей, сюжетное развитие и т.п.)
4. Качество исполнения: звук, свет, акустика зала, костюмы, декорации, игра актеров, слово ведущего, реакция зала (эстетический аспект).
5. Атмосфера в зале: было ли внимание со стороны зрителей, особенности поведения отдельных групп (этический аспект).
6. Ваше личное впечатление от мероприятия, оценка по пятибалльной шкале.
7. Ваши пожелания организаторам, исполнителям и зрителям.

2. Задание. Концептуальные основы искусства (этико-эстетический аспект) Задание. Из предложенных шести ответов выберите два-три верных и наиболее значимых для вас ответа и подчеркните.

| № п/п | Вопросы | Ответы | Баллы |
|-------|--|---|-------|
| 1 | К какой сфере познания относится искусство? | А) научная Б) чувственная В) художественно-образная Г) эстетическая Д) эмпирическая Е) рационально-логическая | |
| 2 | Какие из этих эстетических категорий - основные? | А) возвышенное Б) прекрасное В) грациозное Г) комическое Д) ужасное Е) синтетическое | |
| 3 | Какие из этих видов художественной деятельности характерны для большинства искусств? | А) пластическая Б) конструктивная В) изобразительная Г) реалистическая Д) декоративная Е) синтетическая | |
| 4 | Какие элементы социального опыта должны включаться в содержание предмета | А) опыт знаний Б) опыт творческой деятельности | |

| | | | |
|---|--|---|--|
| | «Искусство»? | В) опыт общения Г) опыт художественной деятельности Д) опыт эмоционально-ценностного отношения Е) жизненный опыт | |
| 5 | Что означает понятие «художественное мировоззрение»? | А) совокупность взглядов художника на мир Б) художественная картина мира В) воззрение на реальный мир Г) система образного мироощущения Д) религиозное знание Е) научная точка зрения | |
| 6 | Что включает в себя понятие «духовные ценности», рассматриваемые в контексте художественной культуры? | А) идеалы Б) мировоззрение В) нормы Г) цели Д) мироощущение Е) знания | |
| 7 | Каким образом человек может приобрести опыт эстетического отношения к миру? | А) путем упражнений Б) путем волевых усилий В) путем собственных переживаний Г) путем образования и обучения Д) путем подражания Е) путем чувственного Восприятия | |
| 8 | Каковы основные пути формирования эмоционально-ценностных, нравственных качеств личности средствами искусства? | А) художественно-творческая деятельность Б) духовное общение В) востребование собственного жизненного опыта Г) эмоционально-чувственные переживания Д) развитие познавательных интересов Е) коммуникативная деятельность | |
| 9 | Какова функция искусства в реализации задач художественного | А) обогащение духовного опыта Б) средство самопознания | |

| | | | |
|----|--|--|--|
| | образования? | В) раскрытие творческого потенциала Г) развитие интеллекта Д) развитие органов чувств Е) средство нравственного совершенствования | |
| 10 | Что может включаться в содержание дисциплин художественного цикла? | А) анализ произведений художников Б) освоение терминологии В) изучение направлений в искусстве Г) знакомство с мыслями, чувствами художников Д) искусствоведческие знания Е) изучение технологии творчества | |

Тема 1.2. Деловой этикет в медицине. Медицинская этика и деонтология

1. Практическое задание. Тест «Знакомы ли Вы с правилами хорошего тона»

Цель – проверить знание правил хорошего тона.

Выберите один из вариантов.

- Вы садитесь за стол, который сервирован разными столовыми приборами. В центре возвышается белая накрахмаленная салфетка. Что Вы станете с ней делать?
а) развернете и положите на колени;
б) заткнете за воротник.
- Перед Вами несколько ножей и вилок. Какими приборами Вы воспользуетесь сначала?
а) теми, что лежат дальше от тарелки;
б) теми, что лежат ближе к тарелке.
- В гостях за обеденным столом гость-мужчина сидит в окружении женщин, т.е. слева и справа от него находятся женщины. Кому из них он должен уделять преимущественное внимание?
а) той, что сидит слева от него;
б) той, что сидит справа.
- Вам подали второе блюдо:
а) следует сразу разрезать мясо на более мелкие части;
б) постепенно отрезать мелкие кусочки.
- Можно ли в гостях второй раз взять понравившееся кушанье?
а) да;
б) нет.

6. Если Вы хотите попробовать кушанье, которое стоит далеко от Вас, то:
 - а) Вы сами потянетесь за ним;
 - б) попросите передать его Вам.**
7. В гостях Вы съедите все, что положили на свою тарелку, даже если не хотите:
 - а) да;
 - б) нет.**
8. Если Вам не нравится предлагаемая хозяйкой еда, Вы поблагодарите ее и откажитесь:
 - а) не объясняя причин;**
 - б) объясните причину отказа.
9. Считаете ли Вы, что хлеб из хлебницы надо брать:
 - а) вилкой;
 - б) рукой.**
10. Вы обедаете в ресторане, где Вас обслуживает официант. Вы закончили есть второе и хотите показать официанту, чтобы он убрал прибор. Для этого:
 - а) положите нож и вилку на тарелку параллельно друг другу ручками вправо;
 - б) положите нож и вилку острыми концами в тарелку.**

Раздел 2. Этические основы делового общения

Тема 2.1. Этические нормы делового общения

1. «Этикет в деловом общении»

Основные понятия:

Речевым этикет - это система требований (правил, норм), которые разъясняют нам, каким образом следует устанавливать, поддерживать и прерывать контакт с другим человеком в определённой ситуации. Нормы речевого этикета весьма разнообразны, в каждой стране присутствуют свои особенности культуры общения.

1. **Субординацией называют** - служебные отношения, построенные по принципу иерархичности и направленные на поддержание дистанции между начальником и подчиненным. Грамотное соблюдение субординации в деловых отношениях не только не мешает эффективному взаимодействию, но и способствует поддержанию рабочей атмосферы в офисе.

2. **Деловой прием**— как правило событие официальное. Так называют собрание приглашенных лиц в честь какого-либо значимого события. Прием — одна из форм общения между людьми, но чаще на официальном уровне (между государственными и общественными организациями).

3. **Этика** — учение о морали, нравственности. **Этические нормы** - Этические нормы деловых отношений основываются на общечеловеческих

нормах и правилах поведения, но имеют специфические особенности. Работодатели уделяют все больше внимания вопросам соблюдения этических норм деловых и личностных взаимоотношений при отборе персонала и его приеме на работу. Этика деловых взаимоотношений важна также в процессе непосредственного выполнения сотрудниками своей профессиональной роли.

4. **Визитная карточка (визитка)** — традиционный носитель контактной информации о человеке или организации, обязательный атрибут современного делового общения. Изготавливается из бумаги, картона или пластика небольшого формата, в России приняты два формата: 85×54 мм и 90×50 мм.

5. **Визитка** — это часть имиджа, формирующая впечатление о Вас или о Вашей фирме. Без визитки не проходит ни одна деловая встреча. Дизайн визитки и качество её исполнения являются показателем достатка и престижа компании, что неизбежно влияет на общее течение бизнеса. Отнеситесь к её изготовлению максимально серьезно и никогда недооценивайте ее роли, заказывая дизайн визитки.

2.Задание «Этикет дистанционного общения» Основные понятия:

1. **Этикет телефонного общения** - Следите за интонацией своего голоса. При общении люди передают друг другу информацию с помощью трех каналов: «языка жестов» (55%), интонации (38%) и слов (7%). По телефону мы также передаем собеседнику смысл нашего сообщения с помощью нескольких каналов, только в данном случае закон передачи информации выглядит по-другому. Во-первых, «язык жестов» как бы исчезает, поскольку собеседник нас не видит, а оставшиеся два канала (интонация и слова) передачи информации делят 100% смысла нашего сообщения следующим образом: Интонация – 86%; Слова – 14%.

2. **Правила деловой переписки – Грамотность** – основа деловой переписки и ваше лицо:

- Держите в закладках интернет-браузера сайт gramota.ru.
- Не используйте слова, точное определение которым вы не можете дать (сверьтесь хотя бы с Википедией).
- Имейте в виду, что редкие и специфичные слова, которые могут быть не знакомы собеседнику, его смутят или могут быть ошибочно истолкованы. Если собеседника нужно познакомить с вашей терминологией, то, согласно правилам этикета, дайте пояснение используемым терминам и аббревиатурам.
- Старайтесь делать предложения не слишком длинными. Сложные и витиеватые конструкции оставьте для написания романа, а не для ведения деловой переписки.

- Настоятельно рекомендуем набирать сообщение не сразу же в теле письма, а сначала в файле на компьютере. Во-первых, вам поможет встроенная орфография и пунктуация в word. Во-вторых, вы исключите неприятную ситуацию случайной преждевременной отправки делового письма или его потери из-за закрытия браузера и т.п (набирая текст в word, заведите привычку почаще нажимать на значок «сохранить» и установите в настройках автосохранение через малые интервалы времени). Помните, что интеллектуальный набор текста на планшете и мобильных устройствах способен дать весьма неожиданные исправления вашим словам.

- Прежде чем отправить письмо, перечитайте его несколько раз. Если время не горит (к слову, одно из важных основных правил деловой переписки – не затягивать со сроками, поэтому браться за письмо лучше не в самый последний момент), то перечитайте набранный вами текст через некоторое время после набора – через полчаса-час, переключившись на какие-то другие дела.

Раздел 3. Деловые бумаги. Деловая переписка

Тема 3.1. Деловые контакты

1. Задание №1: «Как Вы ведете переговоры?»

Цель задания – определение эффективности ведения переговоров.

Осуществляете ли Вы следующие действия при подготовке и ведении переговоров?

| | | Часто | Редко |
|----|---|--------------|--------------|
| 1 | Имеете ли Вы под рукой все необходимые документы? | | |
| 2 | Всегда ли Вы спокойны перед переговорами и в ходе их проведения? | | |
| 3 | Согласуете ли Вы предлагаемое мероприятие с партнером? | | |
| 4 | Используете ли Вы примеры и цифры для подкрепления своей позиции? | | |
| 5 | Часто ли Вы обращаетесь к партнеру по имени? | | |
| 6 | Пользуетесь ли короткими предложениями для изложения своей позиции? | | |
| 7 | Позволяете ли Вы партнеру полностью изложить свою позицию? | | |
| 8 | Показываете ли Вы выгоды, которые партнер может получить? | | |
| 9 | Предлагаете ли Вы конкретные действия? | | |
| 10 | Умеете ли Вы внимательно слушать? | | |
| 11 | Ставите ли Вы вопросы применительно к | | |

| | | | |
|----|--|--|--|
| | сложившейся ситуации? | | |
| 12 | Записываете ли наиболее важные пункты переговоров? | | |
| 13 | Умеете ли при необходимости хранить молчание в ходе переговоров? | | |
| 14 | Можете ли Вы дать понять партнеру, что его мнение воспринимается как важное? | | |
| 15 | Поддерживаете ли Вы визуальный контакт с партнером по время переговоров? | | |
| 16 | Конструктивно ли Вы подходите к мнению, отличному от Вашего? | | |
| 17 | Умеете ли Вы постепенно продвигаться к цели? | | |

Интерпретация результатов: Если больше половины Ваших ответов попадут в графу «часто», Вы имеете неплохие шансы на успешное ведение переговоров. Положительные оценки в этой графе свидетельствует о внимании к собеседнику, умении учитывать не только свои, но и его интересы при подготовке к переговорам и непосредственно в переговорном процессе. Эти оценки свидетельствуют также о конструктивном рациональном подходе к переговорам, о наличии у Вас здравого смысла.

Наличие более половины ответов в графе «редко» должно заставить Вас пересмотреть подход к переговорам и стиль своего поведения в них.

Тема 3.2. Деловые бумаги. Деловая переписка

1. Задание.

| | |
|-----------------------|---|
| Закрепление материала | <u>А сейчас мы с вами проведем деловую игру "Вам письмо".</u> <u>Деловая игра "Вам письмо".</u> |
| Первое задание | Предлагаю разделить на две команды. Каждая команда становится коллективом одного из дочерних акционерных обществ - ДАО "Ромашка" и ДАО "Незабудка". Каждой команде предлагается выбрать: директора, он возглавит команду. |
| Второе задание | |
| Третье задание | 1. Конкурс профессионального мастерства. 1.1. Найти реквизиты, не входящие в состав реквизитов письма: 1. наименование вида документа; 2. гриф согласования; 3. резолюция; 4. дата; 5. гриф утверждения; 6. регистрационный номер; |

7. место составления и издания;
8. заголовок к тексту;
9. адресат;
10. текст;
11. подпись;
12. справочные данные об организации;
13. визы;
14. отметка о наличии приложения;
15. ссылка на дату и регистрационный номер;
16. печать.

Обоснуйте свой выбор.

1.2. Необходимо наиболее полно ответить на вопросы, заданные ведущим, Команды отвечают по очереди, если на вопрос будет дан неполный или неверный ответ, то команда-конкурент имеет право дополнить данный ответ или дать свой:

1. Какими ключевыми фразами начинаются письма-напоминания? (*Напоминаем Вам: Вторично напоминаем Вам:, Обращаем Ваше внимание на то, что: Ставим Вас в известность, что:)*)
2. В чем особенность составления гарантийного письма? (*гарантийное письмо подписывается руководителем и главным бухгалтером организации).*
3. В чем состоят особенности составления писем-поздравлений? (*Письма-поздравления могут оформляться не только на бланках организации, но и на специальной бумаге различной цветовой гаммы, украшенной орнаментом, водяными знаками, имеющей большую плотность и т.д.).*
4. Из каких частей состоит реквизит текст сложного письма? (*Из трех или более смысловых частей: вступление (введение), основная часть, заключение).*
5. В каком случае отсутствует ссылка на регистрационный номер и дату? (*При составлении инициативного письма)*
6. В чем особенность составления сопроводительных писем? (*Они используются для отправки документов, не имеющих адресной части).*
7. Какими бывают письма по количеству отражаемых вопросов? (*По количеству отражаемых вопросов письма бывают простыми и сложными (более одного вопроса)).*

| | |
|--|---|
| | <p>8. В каком случае составляется служебное письмо-напоминание (<i>В случаях, когда организация-партнер не выполняет взятые на себя обязательства или принятые договоренности</i>).</p> <p>9. Дайте определение письма-предложения (оферты) (<i>Деловое письмо, направляемое потенциальному партнеру с предложениями о сотрудничестве в различной форме</i>)</p> <p>10. Дайте определение письма-запроса (<i>Служебное письмо, направляемое с целью получения каких-либо официальных сведений или документов</i>).</p> <p>1.3. Составить письмо-предложение (оферту) и напечатать их на компьютере.</p> <p>1.4. Дать ответ на поступившее письмо-предложение (оферту).</p> <p>Подведение итогов конкурса.</p> <p>Оценить работу фирмы-конкурента.</p> |
|--|---|

Тема 3.5. Правила поведения соискателя при приеме на работу.

Составление резюме

1. Задание. «ПОВЕДЕНИЕ ПРИ СОБЕСЕДОВАНИИ» - Будьте самим собой - Не нервничайте, не тряситесь, успокойтесь - Смотрите на собеседника с интересом, слушайте внимательно - Не отвечайте односложно на вопросы - «Золотая середина» при ответах на вопросы – ваш «конек» - Не забывайте о «языке жестов» - Не стесняйтесь спросить, когда вы получите ответ (результат собеседования) - Не забудьте поблагодарить за внимание к себе работодателя.

2. Задание. Задачи исполнителя роли кандидата на конкретную вакансию

1. Линия поведения. 2. Какие вопросы задам при собеседовании работодателю? 3. Как отреагирую, если беседа вдруг задержится? 4. Как сформулирую ответы на все задаваемые вопросы, особенно о сильных и слабых сторонах, о зарплате, об уходе с последнего места работы и др.? 5. Какие вопросы задам в конце беседы, если меня о них спросят? 6. Как войду, как сяду, как распрощаюсь.

8.КОМПЛЕКТ ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКИХ ДИКТАНТОВ

Раздел 1.

Тема 1.1. Социокультурная роль этикета в обществе. Этика и эстетика

1. Процесс, построенный на восприятии моральных требований через определенный образ личности.
2. Эмоциональный процесс человека, отражающий субъективное оценочное отношение к реальным или абстрактным объектам.
3. Философская наука, изучающая два взаимосвязанных круга явлений: сферу эстетического как специфического проявления ценностного отношения человека к миру и сферу художественной деятельности людей.
4. Философская наука, объектом изучения которой является мораль, нравственность как форма общественного сознания, как одна из важнейших форм жизнедеятельности человека.
5. Совокупность правил и норм поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений, составная часть внешней культуры человека и общества.

Эталон ответов

1. нравственный эталон
2. чувство, чувственное восприятие
3. Эстетика
4. Этика
5. Этикет

Тема 1.2. Деловой этикет в медицине. Медицинская этика и деонтология

1. Учение о должном поведении медицинских работников.
2. Совокупность норм поведения и морали медицинских работников.
3. В соответствии с Уставом Всемирной Организации Здравоохранения (ВОЗ) понимается как «состояние полного физического, душевного и социального благополучия, а не только отсутствие болезней и физических дефектов».
4. Система принципов и правил профессионального, служебного общения / поведения людей в деловой сфере.
5. Согласно определению Всемирной организации здравоохранения, это состояние благополучия, при котором человек может реализовать свой собственный потенциал.

Эталон ответов

1. медицинская деонтология
2. медицинская этика
3. понятие «здоровье» (ВОЗ)
4. деловой этикет
5. психическое здоровье

Раздел 2. Этические основы делового общения

Тема 2.1. Этические нормы делового общения

1. Дисциплина, изучающая особенности психологического склада и поведения людей.
2. Система общих ценностей и правил этики, соблюдение которых требует от своих сотрудников.
3. Способ мышления, склад ума, мировосприятия; умонастроение народа, общественной группы, личности.
4. Социологический термин, обозначающий терпимость к иному мировоззрению, образу жизни, поведению, сексуальной ориентации и обычаям.
5. Это исторически сложившаяся на определённой территории устойчивая совокупность людей, которая обладает общими чертами и особенностями культуры, языка, самосознания.

Эталон ответов

1. этическая психология
2. этические нормы
3. менталитет
4. толерантность в общении
5. этическая общность

Раздел 3. Деловые бумаги. Деловая переписка

Тема 3.1. Деловые контакты

1. Процесс установления, развития и поддержания взаимного тяготения общающихся.
2. Мнение о человеке, которое сформировалось у субъекта в первые минуты при первой встрече. Влияет на дальнейшую оценку деятельности и личности этого человека.
3. Тенденция приписывать собеседнику, к которому испытывается симпатия, свои собственные достоинства, а при антипатии – свои недостатки.
4. Это не только обмен коммерческой и деловой информацией, это еще и часть сложного делового этикета, и ее правилам делопроизводителей даже специально обучают на курсах.
5. Представление, которое Вы создаете сами о себе как внешнее отражение Вашей личности, показатель деловых и человеческих качеств.

Эталон ответов

1. психологический контакт
2. эффект первого впечатления
3. эффект проекции
4. деловая переписка
5. деловой имидж

Тема 3.2. Деловые бумаги. Деловая переписка

1. Процесс установления и поддержания взаимного тяготения.
2. Мнение о человеке, которое сформировалось у субъекта и обобщенное впечатление о вновь встреченном человеке и использовать это впечатление для построения дальнейшего общения.
3. Документы и материалы, содержащие информацию о хозяйственной, экономической, финансовой деятельности фирмы, компании.
4. Тенденция приписывать собеседнику, к которому испытывается симпатия, свои собственные достоинства, а при антипатии – свои недостатки.
5. Это не только обмен коммерческой и деловой информацией, это еще и часть сложного делового этикета, и ее правилам делопроизводителей даже специально обучают на курсах.

Эталон ответов

1. психологический контакт деловой встречи
2. эффект первого делового впечатления
3. деловые бумаги
4. эффект проекции
5. деловая переписка

Тема 3.3. Современный речевой этикет

1. Сжатость, немногословность, лаконичность, конспективность.
2. Совокупность наук, изучающих культуру народа, выраженную в языке и литературный образ языка.
3. Высказывание (речевое действие) или совокупность высказываний, совершаемых одним говорящим с учетом другого
4. Пластичная, адаптирующаяся и постоянно развивающаяся система.

Эталон ответов

1. краткость
2. филологический
3. речевой акт
4. современный речевой этикет

Тема 3.4. Имидж делового человека. Корпоративная культура

1. Целенаправленно формируемый образ политического деятеля, телевизионного ведущего, актёра и т. п. в целях их широкой популяризации и рекламирования.
2. Как люди видят и воспринимают внешность другого человека. Это важная часть невербального общения.
3. Представление, которое Вы создаете сами о себе как внешнее отражение Вашей личности, показатель деловых и человеческих качеств.
4. Это один из главных аспектов саморазвития личности.

5. Хорошо продуманный образ, в котором должно все, от манеры поведения до костюма.

Эталон ответов

1. имидж
2. внешний вид
3. деловой имидж
4. эффективный имидж
5. современный имидж

9. КОМПЛЕКТ ЗАДАЧ

Раздел 1.

Тема 1.1. Социокультурная роль этикета в обществе. Этика и эстетика **Задача 1.**

Карточка пациента находится в филиале медицинской организации.

Пациенту необходимо ее взять, чтобы пойти на прием к врачу, принимающему в другом филиале этого медицинской организации. В регистратуре ему в грубой форме отказали, заявив, что это не его дело, и никто никакие карточки пациентам давать не должен.

Ответ.

Внимательно выслушав просьбу пациента, медицинский регистратор должен был успокоить его и вежливо сказать, что готов помочь в решении выхода из этой ситуации. Фразы «Это не ваше дело», «Карточки пациентам не должны выдавать» неприемлемы. Регистратор обязан выдать карту, регистрируя, этот факт в журнале.

Задача 2.

Пациентка, записанная на прием к врачу, зашла в кабинет, где находился медицинский администратор. Медицинский администратор на вопрос: «Где доктор?» ответила, чтобы пациентка закрыла дверь с другой стороны, и научилась читать объявления на дверях. Женщина была возмущена грубым ответом. Выяснив, что доктор заболел, а ради приема она отпросилась с работы, она сказала об этом медицинскому администратору. На что та сказала, что это ее проблемы. Пациентка позвонила с жалобой на горячую линию с просьбой разобраться с грубым поведением медицинского персонала.

Ответ.

В профессиональные обязанности медицинского администратора входит помощь врачу в организации приема пациентов, поэтому информирование больных об изменениях часов приема необходимо сделать заблаговременно самостоятельно или через регистратуру. Если это не сделано заранее, медицинский администратор должна была принести извинения больной («Мы приносим извинения за доставленные неудобства...») и предложить ей удобное для нее время следующего приема. В данном случае мы наблюдаем грубое невыполнение профессиональных обязанностей и нарушение этических и деонтологических норм.

Тема 1.2. Деловой этикет в медицине. Медицинская этика и деонтология **Задача 1.**

Девушка 25 лет, обратилась с жалобой к заведующему хирургическим отделением, где на лечении находилась её мама. Женщине провели операцию, после которой категорически запрещается прием пищи в течение 2-х дней, не предупредив её об этом. На замечания девушки палатная медицинская сестра нагрубила, сказав, что она не обязана за этим следить.

Ответ.

Эффективность лечения после хирургической операции определяется не только успешностью оперативного вмешательства, но и качеством последующего сестринского ухода. Это как раз входит в прямые обязанности медицинской сестры, которые она не выполняет.

Задача 2.

Пациент из-за непредвиденных обстоятельств на работе опоздал на прием к врачу. Медицинский регистратор вызывала в кабинет строго по записи и попросила подождать, когда появится «окно». Пациент прождал более часа в очереди. Мужчина стал возмущаться. На что медицинский регистратор сказала, что он сам виноват и не надо было опаздывать. Мужчина возмутился и стал скандалить.

Ответ. Регистратор, регулируя поток пациентов строго по записи, предлагая больному подождать, когда появится «окно», не учла того, что ожидание может быть длительным и это будет неудобно больному. Более разумной можно предложить следующую стратегию: «Мне очень жаль, что мы не имеем возможности принять вас сейчас, вы можете подождать, но скорее всего, придется ждать долго.

Мы можем обсудить с вами другое, более удобное для вас время следующего визита, чтобы у врача было достаточно времени качественно оказать вам помощь».

Раздел 2. Этические основы делового общения

Тема 2.1. Этические нормы делового общения

Задача 1.

Человек обращается по телефону в справочное бюро для того, чтобы узнать время отправления поезда.

Задание:

1. Определите вид общения и используемые в данной ситуации средства общения.
2. Определите функции общения в данной ситуации.

Раздел 3. Деловые бумаги. Деловая переписка

Тема 3.1. Деловые контакты

Задача 2.

Мама привела пятилетнего сына к стоматологу. Ребенок боялся сесть в стоматологическое кресло, плакал даже при виде инструментов. Медсестра начал кричать на него и говорить: «У меня уже нет терпения тебя усаживать, ты задерживаешь врача, когда же ты успокоишься?» Мама была возмущена высказыванием медсестры и потребовала жалобную книгу.

Ответ. Ребенок может испытывать тревогу и страх в новой ситуации, что является нормальной реакцией психики. Стоматологическое лечение возможно только в случае адаптации ребенка к этой ситуации, его полного успокоения и согласия с ней. На данном этапе медсестра никак не способствовала снижению напряжения ребенка, требуя от него поведения

взрослого больного. Если ребенок не успокаивается, лечение может быть перенесено на другой день. Игровые методы взаимодействия, спокойствие, доброжелательность, умение расположить к себе и заинтересовать ребенка должны входить в круг профессиональных навыков медицинских работников педиатрической службы.

Задача 3.

Вы получили звонок от пациента, который хочет записаться на прием к врачу. Какие шаги вы должны предпринять, чтобы правильно обработать запрос?

Ответ: поприветствовать пациента вежливо и представиться.

Спросить, к какому врачу хочет записаться пациент и в какое время. Уточнить наличие свободных мест в расписании врача. Записать данные пациента: полное имя, номер телефона, дату рождения и дополнительные контактные данные. Подтвердить запись и напомнить пациенту о необходимости прийти за 15 минут до приема.

Задача 4.

Ваша медицинская организация получила запрос на предоставление копий медицинских документов пациента. Каковы ваши действия в этом случае?

Ответ: Проверить, что у вас есть достаточные разрешения для обработки запроса (если это необходимо). Подтвердить личность запрашивающего документ (если это не сам пациент). Собрать необходимые медицинские документы, убедившись, что они актуальны и полные. Убедиться, что все личные данные пациента защищены, и предоставить документы в соответствии с политикой конфиденциальности. Сообщить запрашивающему, когда и как он может забрать документы или когда они будут отправлены.

Задача 5.

Каков ваш план действий, если вы заметили, что у врача слишком много пациентов на запись и времени для приема не хватает?

Ответ: Проанализировать расписание для выявления возможностей перераспределения встреч. Обсудить с врачом возможность увеличения рабочего времени или добавления дней приема. По необходимости и возможности предложить пациентам альтернативных врачей. Определить, какие пациенты могут быть перенесены на более поздние даты, предварительно уведомив их. Ознакомить пациентов с возможностью записи на онлайн-консультации, если это предусмотрено.

10. КОМПЛЕКТ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ЗАДАНИЙ

Тема 1.2. Деловой этикет в медицине. Медицинская этика и деонтология

Реферирование по темам:

- «Деловой этикет в медицине»
- «Международный кодекс медицинской этики».
- «Международный кодекс медицинской сестры».

презентация по теме:

- «Биоэтические проблемы медицинской науки и практики» (репродуктивные технологии (ЭКО, суррогатное материнство), генетические манипуляции (генная инженерия, клонирование), вопросы жизни и смерти (эвтаназия, аборт), трансплантология (пересадка органов, создание органов), биомедицинские исследования и защита прав пациентов (конфиденциальность, информированное согласие).

Составление терминологического словаря.

Тема 3.5.

Изготовление (макет) своей визитной карточки.

Составление делового письма, отчета, анкеты.

Подготовка и проведение деловой беседы.

Составление алгоритма телефонного разговора.

Правила поведения соискателя при приеме на работу.

Составление резюме.

11. КОМПЛЕКТ ВОПРОСОВ ДЛЯ УСТНОГО / ПИСЬМЕННОГО ОПРОСА

Раздел 1. Введение

Тема 1.1. Социокультурная роль этикета в обществе. Этика и эстетика

1. Основные понятия этики и эстетики как части философского знания.
2. Специфика управленческой этики и эстетики?
3. История возникновения профессиональной этики.
4. Особенности предпринимательской (экономической или деловой) этики.
5. Мотивация как фактор управления личности.
6. Этические проблемы личности руководителя
7. Природа и социальная роль конфликтов. Типы поведения людей в конфликтных ситуациях.
8. Управленческая этика разрешения групповых конфликтов.
9. Гендерные проблемы деловой этики.
10. Этические принципы деловых отношений в Европе и в Азии
11. Корпоративный этикет.
12. Формирование дресс-кода в организации.
13. Организация презентации и выставок компании.
14. Особенности коммуникационного процесса «начальник-подчиненный».
15. Технологии ведения переговоров.

Тема 1.2. Деловой этикет в медицине. Медицинская этика и деонтология

1. Дайте определение деонтологии как науки.
2. Назовите разделы медицинской психологии.
3. Назовите предмет изучения общей медицинской психологии.
4. Назовите предмет изучения частной медицинской психологии.
5. Дайте определение понятия «здоровье» (ВОЗ).
6. Назовите критерии здоровья, выделяемые на основе определения здоровья (ВОЗ).
7. Назовите виды здоровья, которые выделяются в современной науке.
8. Дайте определение понятия «деловой этикет».
9. Назовите критерии психического здоровья.
10. Назовите психосоматические заболевания («святая семерка»)
11. Охарактеризуйте стоическую традицию отношения человека к своему здоровью.
12. Охарактеризуйте ипохондрическую традицию отношения человека к своему здоровью.
13. Психологическое значение болезни в жизни человека.
14. Определение понятия болезнь.
15. Назовите типы мировоззренческих установок в отношении болезни.

Раздел 2. Этические основы делового общения

Тема 2.1. Этические нормы делового общения

1. Дайте определение этической нормы.
2. Назовите цели и задачи этической психологии.
3. Дайте определение понятия этические отношения.
4. Дайте определения понятия «этика».
5. Назовите виды межпоколенных социальных общностей, их характерные особенности.
6. Дайте определение понятия «менталитет».
7. Дайте определение понятия «толерантность».
8. Национальные особенности общения.
9. Дайте определение понятия «этические стереотипы».

Тема 2.2. Культура речи в деловом общении

1. Что такое культура речи и почему она важна в деловом общении.
2. Какие основные принципы соблюдения деловой этики в речи.
3. Как правильно строить деловое выступление или презентацию.
4. Какие основные ошибки допускают в деловой речи и как их избежать.
5. Как важна правильная лексика и стиль в деловом общении.
6. Какие особенности делового языка отличаются от разговорного.
7. Как вести деловую переписку: основные правила и рекомендации.
8. Почему важна грамотность и правильное использование терминов в деловом общении.
9. Какие советы можно дать при ведении переговоров для сохранения культурной речи.
10. Как развитие навыков культуры речи влияет на профессиональный рост и успех в карьере.

Тема 2.3. Публицистический стиль речи. Жанры. Элементы общения. Общение с аудиторией

1. Что такое публицистический стиль речи и в чем его основные особенности.
2. Назовите основные жанры публицистического стиля и кратко охарактеризуйте их.
3. Какие элементы общения важны в публицистическом стиле и как они реализуются.
4. Какие особенности взаимодействия с аудиторией присущи публичным выступлениям в рамках публицистического стиля.
5. Почему важно учитывать аудиторию при подготовке публицистического текста или публичной речи.
6. Какие приемы используются для эффективного общения с аудиторией в публицистике.
7. Каковы основные цели публицистического стиля и каким образом он влияет на общественное мнение.

Тема 2.4. Разговорный стиль речи. Общение с пациентом

1. Что такое разговорный стиль.
2. Почему важен при общении с пациентом.
3. Какие слова используют чаще всего.
4. Как проявляется эмпатия.
5. Как слушать пациента.
6. Что избегать в разговоре.
7. Как задавать вопросы.
8. Почему важна простота языка.
9. Как снизить стресс у пациента.
10. Чем отличается речь врача от повседневной.

Раздел 3. Деловые бумаги. Деловая переписка

Тема 3.1. Деловые контакты

1. Дайте определение понятия «деловые бумаги».
2. Что такое «коммуникация»?
3. Дайте определение понятия «деловой контакт»?
4. Что такое «социальная перцепция»?
5. Назовите средства общения.
6. Назовите невербальные средства общения.
7. Что такое «эмпатия»?
8. Назовите виды деловых переписок.
9. Назовите функции общения.

Тема 3.2. Деловые бумаги. Деловая переписка

1. Какова роль общения при деловой переписке для человека?
2. Какова роль общения в развитии личности?
3. Назовите характерные особенности доверительного общения.
4. Назовите характерные особенности деловых бумаг.
5. Назовите характерные особенности деловой переписки.
6. Назовите характерные особенности профессионального делового общения.
7. Назовите вербальные средства общения при деловой переписки.
8. Назовите критерии эффективного общения.

Тема 3.3. Современный речевой этикет

1. Какова роль современного речевого этикета при деловой переписке для человека?
2. Какова роль общения в развитии личности?
3. Назовите характерные особенности речевого этикета.
4. Дайте определение риторике?
5. Дайте определение экстралингвистике?
6. Назовите характерные особенности профессионального делового речевого этикета.

Тема 3.4. Имидж делового человека. Корпоративная культура

1. Дайте определение понятия «Имидж».
2. Назовите цели и задачи «Имиджа».
3. Дайте определение понятия деловой имидж.
4. Дайте определения понятия «профессиональный имидж».
5. Назовите виды «Имиджа» делового человека
6. Дайте определение понятия «менталитет».
7. Дайте определение понятия «толерантность»
8. Что такое корпоративная культура и каково ее значение для организации?
9. Каковы основные элементы корпоративной культуры?
10. Как личный вклад каждого сотрудника влияет на общую корпоративную культуру?
11. Какие бывают виды корпоративной культуры?

Тема 3.5. Правила поведения соискателя при приеме на работу. Составление резюме

1. Дайте определение понятия «Резюме».
2. Назовите правила поведения соискателя при приеме на работу?
3. Назовите виды «Резюме» при приеме на работу.
4. Дайте определение понятия «Профессионализм».

12. КОМПЛЕКТ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (КОМПЛЕКСНЫЙ ЭКЗАМЕН)

1. Основные понятия этики и эстетики как части философского знания.
2. Понятие делового общения. Понятие об этике деловых отношений.
3. Универсальные и этические правила делового общения. Этические нормы взаимоотношений.
4. Деловой этикет и культура поведения.
5. Этика делового общения «сверху вниз». Нравственные эталоны и образцы поведения.
6. Этика делового общения «по горизонтали».
7. Этические нормы организации и этика руководителя.
8. Управление этическими нормами в коллективе.
9. Нормы этичного поведения руководителя.
10. Речевая коммуникация: понятие, формы и типы. Невербальные аспекты делового общения.
11. Составляющие внешнего облика человека.
12. Мимическая и пантомимическая выразительность.
13. Деловое общение с использованием технических средств коммуникации.
14. Письменная форма коммуникации и деловая переписка.
15. Основные техники и приемы ведения деловой беседы. Основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения.
16. Планирование и подготовка деловой беседы.
17. Разговор по телефону: основные правила общения, этикет телефонного разговора.
18. Виды деловых писем.
19. Деловой протокол.
20. Визитная карточка
21. Изложение просьб. Изложение вопросов. Изложение предложений
22. Способы аргументации.
23. Корпоративная культура и ее значение для организации.
24. Основные элементы корпоративной культуры.
25. Влияние личного вклада каждого сотрудника на общую корпоративную культуру.
26. Виды корпоративной культуры.
27. Имидж делового человека. Основные составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары
28. Особенности общения в процессе поиска работы.
29. Резюме.
30. Особенности делового общения с иностранцами.

13. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКОГО ДИКТАНТА

Оценка «5» (отлично) – 100-90% правильных ответов

из 10 вопросов не менее 9 правильных ответов

из 15 вопросов не менее 14 правильных ответов

из 20 вопросов не менее 18 правильных ответов

Оценка «4» (хорошо) – 89-80% правильных ответов

из 10 вопросов не менее 8 правильных ответов

из 15 вопросов не менее 12 правильных ответов

из 20 вопросов не менее 16 ответов правильных

Оценка «3» (удовлетворительно) – 79-70% правильных ответов

из 10 вопросов не менее 7 правильных ответов

из 15 вопросов не менее 11 правильных ответов

из 20 вопросов не менее 14 правильных ответов

Оценка «2» (неудовлетворительно) – менее 70% правильных ответов

из 10 вопросов 6 и менее правильных ответов

из 15 вопросов 10 и менее правильных ответов

из 20 вопросов 13 и менее правильных ответов

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Оценка «5» (отлично) – 100-90% правильных ответов

из 10 тестов не менее 9 правильных ответов

из 15 тестов не менее 14 правильных ответов

из 20 тестов не менее 18 правильных ответов

из 30 тестов не менее 27 правильных ответов

из 35 тестов не менее 31 правильных ответов

из 50 тестов не менее 45 правильных ответов

из 100 тестов не менее 90 правильных ответов

Оценка «4» (хорошо) – 89-80% правильных ответов

из 10 тестов не менее 8 правильных ответов

из 15 тестов не менее 12 правильных ответов

из 20 тестов не менее 16 ответов правильных

из 30 тестов не менее 24 правильных ответов

из 35 тестов не менее 28 правильных ответов

из 50 тестов не менее 40 правильных ответов

из 100 тестов не менее 80 правильных ответов

Оценка «3» (удовлетворительно) – 79-70% правильных ответов

из 10 тестов не менее 7 правильных ответов

из 15 тестов не менее 11 правильных ответов

из 20 тестов не менее 14 правильных ответов

из 30 тестов не менее 21 правильных ответов

из 35 тестов не менее 24 правильных ответов

из 50 тестов не менее 35 правильных ответов

из 100 тестов не менее 70 правильных ответов

Оценка «2» (неудовлетворительно) – менее 70% правильных ответов

из 10 тестов 6 и менее правильных ответов

из 15 тестов 10 и менее правильных ответов
из 20 тестов 13 и менее правильных ответов
из 30 тестов 20 и менее правильных ответов
из 35 тестов 23 и менее правильных ответов
из 50 тестов 34 и менее правильных ответов
из 100 тестов 69 и менее правильных ответов

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО КОМПОНЕНТА

5 (отлично) – обучающийся демонстрирует знания в полном объеме программы основной учебной дисциплины, свободно владеет материалом смежных дисциплин, дает полные ответы на вопросы, выделяя при этом основные и самые существенные положения, приводит точные и полные формулировки, свободно владеет понятийным аппаратом учебной дисциплины, отвечает без наводящих вопросов, мыслит последовательно и логично, способен вести полемику, развивать положения предлагаемые преподавателем.

4 (хорошо) – обучающийся демонстрирует знания в полном объеме программы основной учебной дисциплины, в основном владеет материалом смежных учебных дисциплин, понимает предмет разбора, однако дает не вполне исчерпывающие ответы, отвечая на дополнительные наводящие вопросы, владеет понятийным аппаратом учебной дисциплины, мыслит последовательно и логично.

3 (удовлетворительно) – обучающийся демонстрирует знания основ изучаемой учебной дисциплины, владеет основами смежных учебных дисциплин, понимает предмет разбора, однако дает не вполне исчерпывающие ответы, на наводящие дополнительные вопросы отвечает в целом правильно, но не полно, испытывает затруднения при использовании понятийного аппарата учебной дисциплины.

2 (неудовлетворительно) – обучающийся не знает значительной части вопросов по основной и смежным учебным дисциплинам, затрудняется систематизировать материал и мыслить логично.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМНО-СИТУАЦИОННОЙ ЗАДАЧИ

5 «отлично» – комплексная оценка предложенной ситуации; знание теоретического материала с учетом междисциплинарных связей, правильный выбор тактики действий; последовательное, уверенное выполнение практических умений в соответствии с алгоритмами действий;

4 «хорошо» – комплексная оценка предложенной ситуации, незначительные затруднения при ответе на теоретические вопросы, неполное раскрытие междисциплинарных связей; правильный выбор тактики действий; логическое обоснование теоретических вопросов с дополнительными комментариями педагога; последовательное, уверенное выполнение практических умений;

3 «удовлетворительно» – затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполный ответ, требующий наводящих вопросов педагога; выбор тактики действий, в соответствии с ситуацией, возможен при наводящих вопросах педагога, правильное последовательное, но неуверенное выполнение практических умений;

2 «неудовлетворительно» – неверная оценка ситуации; неправильно выбранная тактика действий, приводящая к ухудшению ситуации, неправильное выполнение практических умений.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕФЕРАТА

| Критерии качества | 0 баллов | 2 балла | 3 балла | 4 балла | 5 баллов |
|--|-------------------------------|--|--|--|---|
| Соответствие содержания реферата теме и поставленным задачам | Реферат не соответствует теме | Содержание реферата не полностью соответствует теме | Содержание реферата в основном соответствует теме и задачам | Содержание реферата полностью соответствует теме и поставленным задачам | Содержание реферата полностью соответствует теме и поставленным задачам |
| Полнота раскрытия темы и использования источников | Тема не раскрыта | Тема раскрыта недостаточно, использовано мало источников | Тема раскрыта недостаточно использованы не все основные источники литературы | Тема раскрыта, однако некоторые положения реферата изложены не слишком подробно, требуют уточнения, использованы все основные источники литературы | Тема полностью раскрыта, использованы современные источники литературы в достаточном количестве |
| Умение обобщить материал и сделать краткие выводы | Выводы не сделаны | Материал не обобщен, выводов нет | Материал обобщен, но выводы громоздкие, не четкие | Материал обобщен, сделаны четкие выводы | Материал обобщен, сделаны четкие и ясные выводы |
| Иллюстрации, их информативность | Иллюстраций нет | Иллюстрации не информативны | Иллюстрации недостаточно информативны | Иллюстрации информативны, хорошего качества | Иллюстрации информативны высокого качества |
| Соответствие оформления реферата предъявляемым требованиям | Не соответствует | Не соблюдены основные требования к оформлению реферата | Основные требования к оформлению реферата соблюдены | Оформление реферата полностью соответствует предъявляемым требованиям | Оформление реферата полностью соответствует предъявляемым требованиям |

Максимальный балл, который может получить обучающийся за реферат, – 25 баллов.

Шкала перевода рейтинга в четырехбалльную шкалу оценок

| Оценка | «2» неудовлетворительно | «3» удовлетворительно | «4» хорошо | «5» отлично |
|----------------|----------------------------|--------------------------|------------|-------------|
| Первичный балл | 0-12 | 13-16 | 17-20 | 21-25 |

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ПРЕЗЕНТАЦИЙ

| Оценка | 5 | 4 | 3 | 2 |
|------------|--|---|---|--|
| Содержание | Работа полностью завершена | Почти полностью сделаны наиболее важные компоненты работы | Не все важнейшие компоненты работы выполнены | Работа сделана фрагментарно и с помощью педагога |
| | Работа демонстрирует глубокое понимание описываемых процессов | Работа демонстрирует понимание основных моментов, хотя некоторые детали не уточняются | Работа демонстрирует понимание, но неполное | Работа демонстрирует минимальное понимание |
| | Даны интересные дискуссионные материалы. Грамотно используется научная лексика | Имеются некоторые материалы дискуссионного характера. Научная лексика используется, но иногда не корректно. | Дискуссионные материалы есть в наличии, но не способствуют пониманию проблемы. Научная терминология или используется мало или используется некорректно. | Минимум дискуссионных материалов. Минимум научных терминов |
| | Обучающийся предлагает собственную интерпретацию или развитие темы (обобщения, приложения, аналогии) | Обучающийся может работать только под руководством педагога | Обучающийся иногда предлагает свою интерпретацию | Интерпретация ограничена или беспочвенна |
| | Везде, где возможно выбирается более эффективный и/или сложный процесс | Почти везде выбирается более эффективный процесс | Обучающемуся нужна помощь в выборе эффективного процесса | |
| Дизайн | Дизайн логичен и очевиден | Дизайн есть | Дизайн случайный | Дизайн не ясен |
| | Имеются постоянные элементы дизайна. Дизайн подчеркивает содержание. | Имеются постоянные элементы дизайна. Дизайн соответствует содержанию. | Нет постоянных элементов дизайна. Дизайн может и не соответствовать содержанию. | Элементы дизайна мешают содержанию, накладываясь на него. |

| | | | | |
|-------------|--|---|---|--|
| | Все параметры шрифта хорошо подобраны (текст хорошо читается) | Параметры шрифта подобраны. Шрифт читаем. | Параметры шрифта недостаточно хорошо подобраны, могут мешать восприятию | Параметры не подобраны. Делают текст трудночитаемым |
| Графика | Хорошо подобрана, соответствует содержанию, обогащает содержание | Графика соответствует содержанию | Графика мало соответствует содержанию | Графика не соответствует содержанию |
| Грамотность | Нет ошибок: ни грамматических, ни синтаксических | Минимальное количество ошибок | Есть ошибки, мешающие восприятию | Много ошибок, делающих материал трудным для восприятия |

Максимальный балл, который может получить обучающийся за презентацию, – **50 баллов.**

Шкала перевода рейтинга в четырёхбалльную шкалу оценок

| Оценка | «2» неудовлетворительно | «3» удовлетворительно | «4» хорошо | «5» отлично |
|----------------|----------------------------|--------------------------|------------|-------------|
| Первичный балл | 0-32 | 33-37 | 38-42 | 43-50 |