

1. Паспорт фонда оценочных средств

по дисциплине/модулю, практике Коммуникативные навыки
по специальности 33.08.02 Управление и экономика фармации

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Наименование оценочного средства	
				вид	количество
1	<p>Раздел 1. Система общения: понятия, структура, типы, формы и уровни</p> <p>Раздел 2. Общение фармацевта с пациентом</p> <p>Раздел 3. Деловое общение фармацевта</p> <p>Раздел 4. Общение фармацевта в сложных коммуникативных ситуациях</p> <p>Раздел 5. Нарушения коммуникативного общения в профессиональной деятельности фармацевта</p>	УК-2, ПК-4	<p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – основные отечественные и зарубежные теории общения; – феномены общения, особенности межличностного восприятия коммуникации и взаимодействия в общении; – основные стратегии, тактики, виды коммуникаций, закономерности процесса общения; – методы управления общением <p><u>Уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – оценивать, отбирать и пополнять профессиональные знания в сфере психологии коммуникаций и управления коммуникацией из различных областей общей и психологической культуры; – выбирать теорию, концепцию, подход, технологию, стратегию и тактику коммуникации наиболее адекватные конкретной ситуации социального взаимодействия с пациентами и коллегами; – осуществлять психологически грамотное коммуникативное взаимодействие с пациентами и коллегами <p><u>Владеть:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками анализа и прогнозирования конкретных ситуаций общения; – навыками применения технологий конструктивного и эффективного общения в системе общественных отношений с пациентами и коллегами 	тесты	16
				Ситуационные задачи	4
				кейсы	6

--	--	--	--	--	--

2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
2.1. Тестовые задания по дисциплине

Тестовые задания с вариантами ответов	№ компетенции, согласно РПД
<p>1. Определение общения как процесса взаимодействия людей, при котором они познают друг друга, вступают в теилиные взаимоотношения характерно для подхода: В.М.Бехтерева; Б.Г.Ананьева; А.А.Бодалева; Л.П.Буевой.</p> <p>2. Определение общения как специфического вида деятельности, главной характеристикой которого является возможность строить свои отношения с другими людьми характерно для подхода: В.М.Бехтерева; Б.Г.Ананьева; А.А.Бодалева; Л.П.Буевой.</p> <p>3. Вид слушания, предполагающий анализ получаемой в процессе слушания информации последующий отклик на нее при помощи вопросов или отражения информации называется критическим; эмпатическим; нерефлексивным(пассивным); активнымрефлексивным.</p> <p>4. Вид слушания, при котором в первую очередь осуществляется критический анализ сообщения называется: критическим; эмпатическим; нерефлексивным(пассивным); активнымрефлексивным.</p> <p>5. Наблюдая за плачущими детьми, выходящими из процедурного кабинета в больнице, маленькая девочка показывает на попу и говорит «бо-бо». Какой механизм межличностного восприятия проиллюстрирован? идентификация эмпатия рефлексия стереотипизация</p> <p>6. Встретив в июльские дни около института двух явно взволнованных и лихорадочно перелистывающих учебник девушек, студент легко реконструирует их душевное состояние, восстанавливая в памяти времена, когда он в качестве абитуриента сам стоял у институтских дверей, ожидая приглашения на экзамен. Какой механизм межличностного восприятия проиллюстрирован? идентификация эмпатия рефлексия стереотипизация</p> <p>7. Механизм межличностного восприятия, заключающийся в приписывании другому человеку причин его поведения в том случае, когда информация об этих причинах отсутствует, называется:</p>	<p>УК-2, ПК-4, ПК-9, ПК-10</p>

аффилиацией

аттракцией

каузальной атрибуцией

идентификацией

8. Механизм восприятия другого человека, возникающий на основе устойчивого положительного чувства, которое способствует формированию привязанности, дружеских чувств, симпатии или любви называют:

аффилиацией

аттракцией

каузальной атрибуцией

идентификацией

9. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности—это:

Каузальная атрибуция

стереотипизация

идентификация

обобщение

10. Один из основных механизмов межличностного восприятия в общении, характеризующийся пониманием и интерпретацией другого человека путём отождествления себя с ним, трактуется как:

социально-психологическая рефлексия;

стереотипизация;

эмпатия;

идентификация.

11. Установите правильную последовательность первичной беседы фармацевтического работника с пациентом:

1) предоставление пациенту доступной информации о составе рецепта, фармакологическом действии входящих ингредиентов

2) объяснение способов применения лекарственных средств и правил его хранения в домашних условиях

3) установление контакта, атмосферы доверия, взаимоуважения и взаимодовлетворенности

4) обсуждение проблемы лекарственной терапии, беспокоящей пациента

5) подведение итогов беседы

6) нацеливание пациента на эффективность лекарственной терапии.

3,1,2,6,4,5

1,2,6,5,3,4

1,3,4,5,2,6

1,2,3,4,5,6

12. Коммуникативная сторона взаимоотношения фармацевтического работника и пациента осложняется следующими факторами, кроме:

неумением провизора вызвать расположение больного

дефицитом времени (как у провизора, так и у больного)

объяснением способов применения лекарственных средств и правил его хранения в домашних условиях

отсутствием интереса у больного к общению с провизором

13. Укажите, какие аспекты входят в психотерапевтический подход:

принимать пациента не оценивая его

сосредоточиться на его проблемах, а не на той, которая в этот момент беспокоит самого фармацевта

помочь пациенту высказаться полностью и без помех, не перебивая, не сбивая с мысли, показывая ему, что его слушают, понимают

<p>все ответы верны</p> <p>14. При общении с пациентом недопустимы:</p> <p>обида</p> <p>спешка</p> <p>заносчивость</p> <p>безразличие</p> <p>все ответы верны</p> <p>15. Согласно Этическому кодексу фармацевтического работника России какой должна быть критика в адрес коллег?</p> <p>аргументированной и не оскорбительной</p> <p>критика возможна в присутствии пациента</p> <p>все ответы верны</p> <p>16. Должен ли фармацевтический работник соблюдать врачебную тайну?</p> <p>да</p> <p>нет</p>	
--	--

2.2 СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Вид	Код	Текст названия трудовой функции/ текст элемента мини-кейса
Н	-	001
Ф		
Ф		
И	-	ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ
У	-	Представьте, что вы приглашены на региональную пресс-конференцию, на которой речь пойдет о необходимости повышения стандартов фармацевтического консультирования. Для вас это первый опыт подобного публичного мероприятия. Какой стиль одежды вы предпочтете, какого цвета будет одежда и обувь, какими аксессуарами вы дополните свой образ, какой макияж выберете?
В		Оцените правильность коммуникационного поведения
Э	-	Какое впечатление вы хотите произвести? Требуется ли подготовка к выступлению (анализ аудитории, изучение повестки конференции, написание тезисов к докладу и пр.), если тема мероприятия вам хорошо знакома? Составьте подробный план подготовки к выступлению
P2	-	Ответ верный. Коммуникационное поведения оценено верно.
P1	-	Ответ неполный. Коммуникационное поведения оценено не полностью или односторонне.
P0	-	Ответ неверный. Коммуникационное поведения оценено неверно.
Н	-	002
И	-	ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ
У	-	<p>Очень полная больная говорит провизору о намерении покупки средства для похудения, рекламу которого часто показывают по телевидению. На вопрос посетительницы аптеки: «Как его принимать? До или после еды?», провизор улыбается и отвечает: «Вместо еды. И тогда оно вам определённо поможет».</p> <p>Требуется ли вмешательство руководителя в данной ситуации? Как бы следовало поступить заведующему аптеки, если он стал свидетелем такого разговора? Приведите свою фразу, которая могла бы решить конфликт между работником аптеки и покупателем.</p>

В		Оцените правильность коммуникационного поведения
Э	-	Какие проблемы общения она иллюстрирует? Что вы можете сказать об участниках общения? Является ли данное общение дискриминационным?
P2	-	Ответ верный. Коммуникационное поведения оценено верно.
P1	-	Ответ неполный. Коммуникационное поведения оценено не полностью или односторонне.
P0	-	Ответ неверный. Коммуникационное поведения оценено неверно.
Н	-	003
Ф		
Ф		
И	-	ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ
У	-	На работника аптеки, где вы являетесь заведующим, стали поступать жалобы на бестактное общение с покупателями. Вы принимаете решение поговорить с работником, но он только раздражается, свою работу считает соответствующей стандартам.
В		Оцените правильность коммуникационного поведения
Э	-	Какой метод общения с подчиненным здесь должен быть применен? Какой должен быть стиль беседы?
P2	-	Ответ верный. Коммуникационное поведения оценено верно.
P1	-	Ответ неполный. Коммуникационное поведения оценено не полностью или односторонне.
P0	-	Ответ неверный. Коммуникационное поведения оценено неверно.
Н	-	004
Ф		
Ф		
И	-	ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ
У	-	В аптечное учреждение пришла девочка 13 лет и попросила провизора продать ей контрацептивное средство. Провизор, видя юный возраст пациентки, стал громко возмущаться, что дети с такого раннего возраста занимаются сексом. Ее слова привлекли внимание всех посетителей аптеки, которые с интересом стали рассматривать эту девочку и обсуждать данную проблему. Девочка, взяв покупку, быстро выбежала из аптеки.
В		Оцените правильность коммуникационного поведения
Э	-	Что вы можете сказать об участниках общения? Является ли поведение провизора этичным? Требуется ли вмешательство руководителя в данной ситуации? Как бы следовало поступить заведующему, если он стал свидетелем такого разговора? Приведите свою фразу, которая могла бы решить конфликт между работником аптеки и покупателем.
P2	-	Ответ верный. Коммуникационное поведения оценено верно.
P1	-	Ответ неполный. Коммуникационное поведения оценено не полностью или односторонне.
P0	-	Ответ неверный. Коммуникационное поведения оценено неверно.

2.3 Кейсы

1. Упражнение на общение «Выслушай и повтори».

Упражнение проводится в малых группах — «тройках». Во время выполнения упражнения два человека беседуют, третий выступает в роли «контролера». Будут проведены три беседы: каждый побудет и в роли собеседника, и в роли контролера.

Один разговор рассчитан минут на 8–10. Ведущий следит за временем и сообщает, когда надо поменяться ролями. Беседуя в паре, должно соблюдаться следующее правило: прежде чем высказать свое мнение по обсуждаемому вопросу, надо повторить то, что сказал собеседник. Повторение может начинаться словами: «Ты думаешь...», «Ты говоришь...». Контролер следит за соблюдением этого правила и имеет право вмешаться в разговор, когда беседующие забывают его выполнять.

2. Упражнение «Варианты общения».

Участники разбиваются на пары.

"Синхронный разговор". Оба участника в паре говорят одновременно в течение 10 секунд. Можно предложить тему разговора. Например, "Книга, которую я прочел недавно". По сигналу разговор прекращается.

"Игнорирование". В течение 30 секунд один участник из пары высказывается, а другой в это время полностью его игнорирует. Затем они меняются ролями.

"Спина к спине". Во время упражнения участники сидят друг к другу спиной. В течение 30 секунд один участник высказывается, а другой в это время слушает его. Затем они меняются ролями.

"Активное слушание". В течение одной минуты один участник говорит, а другой внимательно слушает его, всем своим видом показывая заинтересованность в общении с ним. Затем они меняются ролями.

Обсуждение. Как вы себя ощущали во время проведения первых трех упражнений? Не казалось ли вам, что вы слушаете с усилием, что это не так просто? Что мешало вам чувствовать себя комфортно? Как вы себя ощущали во время последнего упражнения? Что помогает вам в общении?

4. Упражнение «Я-высказывания».

Разыгрывается сценка на проблемную тему (например, конфликт в трудовом коллективе: провизор иногда опаздывает, редко задерживается после перерывов, конфликт возник с коллегой, работающей в смене). Затем тренер объясняет, что для снижения накала конфликтной ситуации очень эффективно использование в общении "я-высказываний" — это способ сообщения собеседнику о своих нуждах, чувствах без осуждения или оскорбления.

Принципы, на которых строятся "я-высказывания":

— безоценочное описание действий, что совершил этот человек (не стоит: "ты снова опоздал", желательно: "ты пришел в 08:10");

— ваши ожидания (не стоит: "ты не сделал отчет", желательно: "я надеялся, что ты подготовишь отчет, как мы договорились");

— описание своих чувств (не стоит: "ты меня раздражаешь, когда делаешь это", желательно: "когда ты делаешь это, я испытываю раздражение");

— описание желаемого поведения (не стоит: "ты никогда не предупреждаешь", желательно: "мне хотелось бы, чтобы ты звонил, когда задерживаешься").

Обсуждение. Почему, по вашему мнению, исполнители роли так поступили? Что мешало им спокойно воспринимать информацию?

Разыгрывается сценка на предыдущую тему, при этом используются "я-высказывания", но актеры меняются ролями.

5. Упражнение «Вы - представитель отрасли»

Роль провизора (фармацевта) в разных странах мира проявляется в различных формах. Фармацевты и провизоры выполняют и другие функции, не связанные с реализацией ЛС из аптек. В Японии аптека несет ответственность за гигиеническое состояние отведенного ей района. В каждой младшей и средней школе существует должность школьного фармацевта, который контролирует состояние школы и ее окрестностей, дает советы учащимся по применению ЛС и читает лекции по здоровому образу жизни. В Швеции, Канаде фармацевты осуществляют визиты на дом к пациентам для наблюдения за процессом лечения. В Великобритании госпитальный фармацевт участвует в регулярных больничных обходах вместе с врачом, коррекции терапии, контроле за состоянием пациента в стационаре. В аптеках Великобритании, США, Франции фармацевты имеют право выписывать рецепты на ЛС. В некоторых странах (Великобритания, Испания, Италия, Латвийская Республика, США, Эстония) фармацевтические работники оказывают в аптеках простейшие медицинские услуги: измерение артериального давления, определение в крови глюкозы, холестерина, гемоглобина. В Испании некоторые аптеки оказывают услуги по проведению анализа на ВИЧ/СПИД. В отдельных аптеках Эстонии можно измерить уровень триглицерида (нейтрального жира) в организме, определить состав тела с помощью специального аппарата, провести диагностику кожи. В аптеках США проводят вакцинацию против гриппа, косметические процедуры (удаление бородавок, акне), осуществляют консультации по диетическому питанию [Эльяшевич Е.Г. Новые функции провизора на современном этапе развития фармации].

Представьте, что вы готовите выступление перед зарубежными коллегами: вам предстоит в рамках обмена опытом рассказать о функциях фармацевтического работника в нашей стране, а также высказать свои предложения по усовершенствованию системы фармацевтической помощи. Ваше выступление должно занять не более 7 минут. Какие вопросы вы бы задали коллегам?

6. Ролевая игра «Распределение сердец».

Цель. Развитие способностей выхода из конфликтной ситуации на основе корректного разрешения конфликта, а также иллюстрация представленных стратегий.

Инструкция. Представим себе больницу, которая специализируется на пересадке донорских сердец. Неожиданно в больницу поступает донорское сердце. На очереди находятся четыре человека: пожилой профессор, занимающийся разработкой вакцины против рака, работа которого близка к завершению; 16-летняя беременная девушка, сирота, у нее большое сердце; молодая, симпатичная женщина, которая пользуется исключительной любовью со стороны сотрудников, врач той же больницы, еврей по национальности; учительница, мать двоих детей, муж недавно погиб в автомобильной катастрофе.

У всех ситуация критическая, Каждому из них осталось жить один месяц. Проблема кому отдать единственное донорское сердце.

Этапы игры. Деление группы на 4 команды. Каждая группа выбирает одного из пациентов для дальнейшей защиты. Подготовка в группах одного представителя для ведения переговоров с представителями из других групп для принятия общего решения.

Обсуждение итогов игры:

- какие стратегии поведения были использованы представителями в ходе переговоров?
- каким способом были реализованы те или иные стратегии представителями?
- какие основные психологические механизмы вы увидели при реализации соперничества, сотрудничества, уклонения, приспособления и компромисса?

3. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

3.1. Критерии и шкалы оценивания выполнения тестовых заданий

Код компетенции	Качественная оценка уровня подготовки		Процент правильных ответов
	Балл	Оценка	

УК-2, ПК-4	5	Отлично	90-100%
	4	Хорошо	80-89%
	3	Удовлетворительно	70-79%
	2	Неудовлетворительно	Менее 70%

3.2. Критерии и шкала оценивания знаний обучающихся

Код компетенции	Оценка 5 «отлично»	Оценка 4 «хорошо»	Оценка 3 «удовлетворительно»	Оценка 2 «неудовлетворительно»
УК-2, ПК-4,	Глубокое усвоение программного материала, логически стройное его изложение, дискуссионность данной проблематики, умение связать теорию с возможностями ее применения на практике, свободное решение задач и обоснование принятого решения, владение методологией и методиками исследований, методами моделирования	Твердые знания программного материала, допустимы несущественные неточности в ответе на вопрос, правильное применение теоретических положений при решении вопросов и задач, умение выбирать конкретные методы решения сложных задач, используя методы сбора, расчета, анализа, классификации, интерпретации данных, самостоятельно применяя тематический и статистический аппарат	Знание основного материала, допустимы неточности в ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, умение решать простые задачи на основе базовых знаний и заданных алгоритмов действий, испытывать затруднения при решении практических задач	Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на задаваемые вопросы, невыполнение практических заданий

3.3. Критерии и шкала оценивания знаний обучающихся при проведении промежуточной аттестации в форме зачета

«ЗАЧТЕНО» – обучающийся дает ответы на вопросы, свидетельствующие о знании и понимании основного программного материала; раскрывает вопросы Программы по дисциплине верно, проявляет способность грамотно использовать данные обязательной литературы для формулировки выводов и рекомендаций; показывает действенные умения и навыки; излагает материал логично и последовательно; обучающийся показывает прилежность в обучении.

«НЕ ЗАЧТЕНО» - обучающийся дает ответы на вопросы, свидетельствующие о значительных пробелах в знаниях программного материала по дисциплине; допускает грубые ошибки при выполнении заданий или невыполнение заданий; показывает полное незнание одного из вопросов билета, дает спутанный ответ без выводов и обобщений; в процессе обучения отмечаются пропуски лекций и занятий без уважительных причин, неудовлетворительные оценки по текущей успеваемости.