

**ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
«СЕВЕРО - КАВКАЗСКИЙ КОЛЛЕДЖ МНОГОПРОФИЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ»**

Утверждаю:
Директор ЧПОУ СевКавКМО
_____ В.А. Серебрякова
« ____ » _____ 2024 г.

Комплект контрольно-оценочных средств
для проведения промежуточной аттестации
в рамках программы подготовки специалистов среднего звена
специальности среднего профессионального образования
33.02.01. Фармация
по учебной дисциплине
ОГСЭ.05 Психология общения

Ставрополь, 2024

Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения разработан на основе рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения, основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 33.02.01 Фармация, в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 33.02.01 Фармация, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 13 июля 2021 г. №449 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 33.02.01 Фармация»

Организация-разработчик: Частное профессиональное образовательное учреждение «Северо - Кавказский колледж многопрофильного образования» (ЧПОУ «СевКав КМО»)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта ФОС.
2. Оценка освоения дисциплины
3. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации.

1 Паспорт фонда оценочных средств учебной дисциплины

Фонд оценочных средств (далее ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОГСЭ. 05 «Психология общения» программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППСЗ) по специальности 33.02.01 Фармация базовой подготовки.

В результате освоения учебной дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения» студент должен **знать**:

- цели, функции, виды общения;
- средства общения;
- психологические основы межличностного понимания;
- особенности, этические нормы и принципы делового общения;
- техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия;
- техники слушания, ведения беседы и убеждения;
- правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации;
- особенности ролевого взаимодействия;
- пути формирования эмпатии в общении;
- особенности межличностной аттракции;
- способы управления эмоциями и чувствами;
- психологические основы формирования первого впечатления.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен **уметь**:

- использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности;
- использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности;
- общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности;
- психологически грамотно строить свое общение;
- эффективно вести переговоры в процессе реализации товара;
- управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия;
- найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта;
- эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов;
- выявлять факторы эффективного общения

овладевать:

общими и профессиональными компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение своей квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ОК 10. Бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям народа, уважать социальные, культурные и религиозные различия.

ОК 11. Быть готовым брать на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу и человеку.

ОК 12. Вести здоровый образ жизни, заниматься физической культурой и спортом для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей.

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p><i>Знания:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - цели, функции, виды общения; - средства общения; - психологические основы межличностного понимания; - особенности, этические нормы и принципы делового общения; - техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия; - техники слушания, ведения беседы и убеждения; - правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации; - особенности ролевого взаимодействия; - пути формирования эмпатии в общении; - особенности межличностной аттракции; - способы управления эмоциями и чувствами; - психологические основы формирования первого впечатления 	<ul style="list-style-type: none"> - объясняет понятия и устанавливает связи между ними на конкретном примере; - классифицирует и интерпретирует понятия; - анализирует понятия и устанавливает связи между ними с иллюстрацией примера; - перечисляет и сопоставляет виды социальных взаимодействий с их иллюстрацией; - анализирует и сравнивает механизмы взаимопонимания в общении и их использование на конкретных примерах; - анализирует и иллюстрирует техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - обосновывает использование этических принципов общения; - выделяет особенности общения с детьми, не владеющими русским языком 	<p>Оценка результатов выполнения практической работы и наблюдение за ходом выполнения практической работы.</p> <p>Итоговый контроль – дифференцированный зачет, который предполагает теоретическую и практическую части.</p>
<p><i>Умения:</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - рациональность организации решений в смоделированных стандартных и 	<p>Оценка решения практической задачи в</p>

<ul style="list-style-type: none"> - использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности; - использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности; - общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности; - психологически грамотно строить свое общение; - эффективно вести переговоры в процессе реализации товара; - управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия; - найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта; - эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов; - выявлять факторы эффективного общения 	<p>нестандартных ситуациях общения в профессиональной деятельности и выбор соответствующих техник и приемов эффективного общения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - оперативность и результативность использования невербальной информации, необходимой для эффективного общения с учетом ситуации общения, индивидуальных особенностей собеседника и его психоэмоционального состояния; - своевременность контроля и коррекции (при необходимости) своего поведения в смоделированных стандартных и нестандартных ситуациях межличностного общения; - обоснованно, четко и полно излагает ответы на вопросы 	<p>билете.</p>
--	--	----------------

2 Организация контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины

2.1. Текущий контроль при освоении учебной дисциплины

Предметом оценки при освоении учебной дисциплины являются требования ППССЗ умениям и знаниям, обязательным при реализации программы учебной дисциплины и направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Текущий контроль проводится с целью оценки систематичности учебной работы обучающегося, включает в себя ряд контрольных мероприятий, реализуемых в рамках аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы обучающегося.

2.2. Промежуточная аттестация по учебной дисциплине

Промежуточная аттестация проводится с целью установления уровня и качества подготовки обучающихся ФГОС СПО по специальности 33.02.01 Фармация в части требований к результатам освоения программы учебной дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения» и определяет:

- полноту и прочность теоретических знаний;
- сформированность умения применять теоретические знания при решении практических задач в условиях, приближенных к будущей профессиональной деятельности.

Формой аттестации аттестация по дисциплине является дифференцированный зачет.

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, устных и письменных опросов, тестирования, выполнения обучающимися индивидуальных заданий, а также во время проведения промежуточной аттестации по дисциплине.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов обучения
Знания:	
Знать цели, функции, виды и уровни общения.	Понимание и перечисление целей, функций, видов и уровней общения. Приведение примеров.

Знать роли и ролевые ожидания в общении.	Понимание социальных отношений, социального статуса, социальной роли. Понимание явления ролевого ожидания. Прогнозирование ролевого ожидания в общении. Приведение примеров.
Знать специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;	Понимание специфики делового общения, структуры коммуникативного акта и условий установления контакта.
Знать нормы и правила профессионального поведения и этикета	Понимание норм и правил профессионального поведения и этикета
Знать механизмы взаимоотношения в общении.	Понимание взаимосвязи общения и деятельности. Обоснование и аргументация. Понимание проблемы личности в социальном взаимодействии. Приведение примеров.
Знать техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	Понимание и перечисление основных техник и приемов общения. Понимание и перечисление правил слушанья, правил ведения беседы, убеждения. Приведение примеров.
Знать этические принципы общения.	Понимание этических принципов общения. Самонаблюдение и самооценка собственных качеств.
Знать влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения	Понимание, анализ и перечисление механизмов взаимопонимания в общении. Оценка эффективности при использовании перечисленных механизмов.
Знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Понимание источников и причин возникновения конфликтов. Описание видов и способов разрешения конфликтов. Решение ситуационных задач. Прогнозирование конфликтных ситуаций и способов их решения.
Знать закономерности формирования и развития команды	

Умения:	
Уметь планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;	Планирование, прогнозирование и анализ общения в профессиональной среде
Уметь применять техники и приемы	Демонстрация владения различными техниками и приемами общения.
Уметь использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Демонстрация владения приемами и методами саморегуляции в процессе моделирования различных уровней и ситуаций общения. Оценка результата.
Уметь устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета.	Решение ситуационных задач. Участие в ролевых играх. Оценка результата.
Уметь использовать эффективные приемы управления конфликтами.	Использование эффективных приемов управления конфликтами.

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения тестирования, письменного и устного опроса, выполнения практических работ, самостоятельного выполнения студентами индивидуальных заданий.

Контроль и оценка освоения дисциплины по темам (разделам)

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	ПК, ОК	Наименование темы	Уровень освоения темы	Наименование контрольно-оценочного средства	
				Текущий контроль	Промежуточная аттестация
З: 1,2 У: 1	ОК 01, ОК 02, ОК 06	Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере	2	Устный опрос тестирование	Диф. зачет
З: 1,2 У: 1	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК	Тема 2. Межличностная коммуникация	2	Устный опрос тестирование	Диф. зачет

	06, ПК 1.3 – ПК 1.5				
З: 1,2 У: 1	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.5	Тема 3. Техники слушания. Вопросы и ответы в межличностном общении	2	Устный опрос тестирование	Диф. зачет
З: 1,2 У: 1	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.5	Тема 4. Межличностное взаимодействие	2	Устный опрос тестирование	Диф. зачет
З: 1,2 У: 1	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.5	Тема 5. Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения	2	Устный опрос тестирование	Диф. зачет
З: 1,2 У: 1	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.5	Тема 6. Психологические аспекты ведения беседы	2	Устный опрос тестирование	Диф. зачет
З: 1,2 У: 1	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.5	Тема 7. Правила эффективного общения	2	Устный опрос тестирование	Диф. зачет

3 Фонд оценочных средств

3.1 Задания для текущего контроля

Тема 1.1

Устный опрос

- 1) Что представляет собой психология общения как наука.
- 2) Что представляет собой понятие и сущность общения.
- 3) Какова классификация общения.
- 4) Охарактеризуйте виды общения.
- 5) Какие выделяются функции общения.
- 6) Общение как основа человеческого бытия.
- 7) Общение как средство передачи накопленного опыта.
- 8) Структура общения как взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон.
- 9) В чем заключается роль общения в повседневной жизни.
- 10) В чем заключается роль общения в профессиональной деятельности.

Тема 2.1

Устный опрос

- 1) Что представляют собой коммуникативная сторона общения.
- 2) Как схематически можно представить общение как процесс обмена информацией.
- 3) Охарактеризуйте барьеры общения (барьеры взаимодействия, барьеры восприятия и понимания, коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический).
- 4) Каковы причины их возникновения.
- 5) Перечислите способы преодоления коммуникативных барьеров.
- 6) Какие существуют технологии обратной связи в говорении и слушании

Тестовые задания

1. Аргументы применяют с целью:

- а) защиты своих взглядов и намерений; б) доказательств своего превосходства; в) уговоров партнера что-либо сделать

2. Сила (слабость) аргументов в ходе беседы определяется:

- а) с позиции говорящего (аргументирующего);
- б) с позиции лица, принимающего решение;
- в) всеми участниками беседы.

3. Сильные аргументы лучше приводить:

- а) только в конце диалога;
- б) в середине диалога;
- в) в начале диалога;
- г) в начале и конце диалога.

4. Отметьте позиции, при которых информация лучше запомнится вашим собеседником:

- а) информация, которая находится с края — «эффект края»;
- б) информация, приводящая к двусмысленности;
- в) логически построенная информация, увязанная с хорошо знакомым материалом;
- г) большой объем информации;
- д) текст точный, ясный, исключающий коммуникативные барьеры непонимания;
- е) важная информация сообщается по ходу беседы и приходится на середину диалога.

5. Достичь успеха в общении мешает «ориентация на себя». В каких позициях она выражается:

- а) неспособность учитывать индивидуальность восприятия собеседника;
- б) четкое выстраивание своих мыслей и постоянное отражение понимания собеседником информации;
- в) небрежность и неточность формулировок;
- г) внимание к невербальному поведению партнера;
- д) отсутствие внимания к тому, слушает ли собеседник и как реагирует на информацию;
- е) поглощенность собой, своей речью и чувствами.

6. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям:

- а) конфликт;
- б) внутриличностный конфликт;
- в) межличностный конфликт;
- г) межгрупповой конфликт;
- д) конфликт между группой и личностью?

- 1- в. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.
- 2- а Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.
- 3- б. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.
- 4- г Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.
- 5- д Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

7. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров;
- б) коммуникативные барьеры;
- в) личностно-индивидуальные особенности партнера;
- г) бестактность;
- д) неконтролируемость эмоционального состояния;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны

8. Конфликтная ситуация — это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) накопившиеся противоречия;
- в) стечения обстоятельств.

9. Конфликтогены — это слова, действия (бездействия), которые:

- а) способствуют возникновению конфликта;
- б) препятствуют возникновению конфликта;
- в) помогают разрешить конфликт.

10. Определите, какая ситуация характеризует:

- а) внутриличностный конфликт;
- б) межличностный конфликт.

1- а. Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга.

2- б. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.

11. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это:

а) компромисс; б) сотрудничество; в) избегание; г) соперничество; д) приспособление.

12. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) соперничеству; д) приспособлению.

1- г. Открытая борьба за свои интересы.

2- а Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.

3- в. Стремление выйти из конфликта, не решая его.

4- б. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.

5- д. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами

13. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.

2. Обе стороны обладают одинаковой властью.

3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.

4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего.

5. Возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени.

6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

14. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:

а) компромисс; б) сотрудничество; в) избегание; г) приспособление; д) соперничество.

3.2 Задания для промежуточной аттестации

1 Вариант

1. Сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностью в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, восприятия и понимания партнера-это

а) коммуникация

б) общение

в) аттракция

2. К вербальным средствам общения относится:

- а) устная речь
- б) письменная и устная речь
- в) тональность речи

3. К невербальным средствам общения относится:

- а) кинестетика
- б) устная речь
- в) письменная речь

4. Процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию – это

- а) коммуникация
- б) перцепция
- в) трансакция

5. По характеру используемых средств общение классифицируется на:

- а) парное, групповое, межгрупповое
- б) формальное, неформальное
- в) вербальное, невербальное

6. Классификация видов общения по форме:

- а) непосредственное, опосредованное
- б) формальное, неформальное
- в) парное, групповое

7. Осознание субъектом того, как он воспринимается партнером по общению:

- а) каузальная атрибуция
- б) рефлексия
- в) идентификация

8. Способ понимания другого человека через осознанное или бессознательное уподобление, отождествление себя с его характеристиками:

- а) идентификация
- б) рефлексия
- в) эмпатия

9. Выделяют следующие функции общения:

- а) информационная, регулятивно-управляющая, эмоционально-коммуникативная
- б) экспрессивная, коммуникативная, манипулятивная
- в) примитивная, духовная, коммуникативная

10. Установка на восприятие другого человека может быть:

- а) позитивной, негативной, адекватной
- б) примитивной, деловой, эмоциональной
- в) нереалистичная, оценочная, шаблонная

11. Система доминирующих, социально обусловленных отношений индивида к действительности, которая характеризуется идеалами, интересами, мировоззрением, убеждениями личности - это:

- а) воспитание
- б) мировоззрение
- в) направленность

12. К паралингвистическим компонентам общения относятся:

- а) экспрессивные и коммуникативные жесты
- б) громкость, темп, пауза, ритм речи
- в) разговорная дистанция, поза, мимика, взгляд

13. Личная дистанция:

- а) до 120 см.
- б) до 50 см.
- в) до 4 м

14. Система взглядов на мир, общество и самого себя – это:

- а) направленность
- б) мировоззрение
- в) убеждение

15. К глубинным механизмам общения относятся:

- а) заражение, подражание, внушение, соревнование, убеждение
- б) установки, стереотипы, нереалистические представления, оценочное мышление
- в) «эффект ореола», последовательности, проецирование

16. Мысленный процесс уподобления себя другому человеку с целью понять его переживания и чувства - это:

- а) эмпатия
- б) рефлексия
- в) идентификация

17. Какая сторона общения состоит в обмене информацией между людьми:

- а) коммуникативная
- б) интерактивная
- в) перцептивная

18. Какая сторона общения состоит в организации взаимодействия между людьми (согласование действий, распределение функций, влияние, убеждение собеседника):

- а) коммуникативная
- б) интерактивная
- в) перцептивная

19. Какая сторона общения состоит во взаимном восприятии друг друга:

- а) коммуникативная
- б) интерактивная
- в) перцептивная

20. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми:

- а) коммуникативная компетентность
- б) интерактивная компетентность
- в) перцептивная компетентность

21. Совокупность людей, которые определенным образом взаимодействуют друг с другом, осознают свою принадлежность к данной группе и воспринимаются ее членами с точки зрения других людей – это

- а) группа
- б) социальное окружение
- в) референтная группа

22. Общности людей, существующие в масштабах общества и основанные на разном типе социальных связей,

не предполагающих обязательных личных контактов – это:

- а) малая группа
- б) большая группа
- в) референтная группа

23. Немногочисленные объединения людей (от 2-3 до 20-30 чел.), члены которого имеют: 1) непосредственный контакт друг с другом и 2) общую цель – это:

- а) малая группа
- б) большая группа
- в) референтная группа

24. К каким группам относятся государства, народности, партии, классы:

- а) малым
- б) большим
- в) референтным

25. Реальная или условная группа, к которой человек себя причисляет или членом которой хотел бы стать:

- а) малая группа
- б) большая группа
- в) референтная группа

2 Вариант

1. Группа, психология и поведение которой чужды для человека или безразличны:

- а) антиреферентная
- б) нереферентная
- в) референтная

2. Группа, психология и поведение которой человек не приемлет, осуждает и отрицает:

- а) антиреферентная
- б) нереферентная
- в) референтная

3. Процесс восприятия социальных объектов, под которыми обычно подразумеваются люди и социальные группы - это:

- а) социальная перцепция
- б) коммуникативная компетентность
- в) рефлексия

4. Ролевые позиции Э. Берна:

- а) «агрессор», «жертва», «спасатель»
- б) «родитель», «взрослый», «ребенок»
- в) «босс», «коллега», «шалун»

5. Треугольник С. Карпмана включает в себя позиции:

- а) «агрессор», «жертва», «спасатель»
- б) «родитель», «взрослый», «ребенок»
- в) «босс», «коллега», «шалун»

6. Какой из перечисленных видов слушания позволяет переживать те же чувства, которые переживает собеседник, отражать эти чувства, понимать эмоциональное состояние собеседника и разделять его:

- а) активное слушание
- б) нерефлексивное (пассивное) слушание
- в) эмпатическое слушание

7. Метод воздействия, основанный на логических приемах, к которым примешивается социально-психологическое давление разного рода (влияние авторитетности источника информации, групповое влияние)

– это:

- а) убеждение
- б) внушение
- в) заражение

8. Совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности – это:

- а) моральные нормы
- б) этика делового общения
- в) культура поведения

9. Устное монологическое высказывание с целью оказания воздействия на аудиторию:

- а) публичное выступление

- б) деловое общение
- в) самопрезентация

10. Какой из нижеперечисленных пунктов, проявляется в систематическом повышении квалификации, творческой активности, способности продуктивно удовлетворять возрастающие требования общества:

- а) профессионализм
- б) лидерство
- в) имидж медицинского работника

11. Приложение поведенческих и когнитивных усилий для удовлетворения внешних и внутренних требований:

- а) профессионализм
- б) копинг
- в) стрессоустойчивость

12. Нарушение стиля работы и формы обращения с пациентами и коллегами – это:

- а) профессионализм
- б) профессиональная деформация врача
- в) повышенная возбудимость

13. Столкновение отдельных людей или социальных групп, выражающих различные а нередко и противоположные цели, интересы и взгляды - это:

- а) конфликт
- б) стресс
- в) копинг - стратегии

14. Резкая интенсификация борьбы противодействующих сторон - это:

- а) эскалация
- б) инцидент
- в) противодействие

15. Стил ь поведения в конфликтной ситуации, при котором участники конфликта приходят в альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон:

- а) соперничество
- б) сотрудничество
- в) компромисс

16. Стиль поведения к конфликтной ситуации, при котором участник конфликта старается удовлетворить собственные интересы в ущерб, интересам других, вынуждая других принимать его решение проблемы:

- а) соперничество
- б) сотрудничество
- в) компромисс

17. Стиль поведения к конфликтной ситуации, при котором участник конфликта немного уступает в своих интересах, другая сторона делает то же самое:

- а) соперничество
- б) сотрудничество
- в) компромисс

18. Какой из нижеперечисленных видов конфликта ведет преимущественно к разрушению группы, в которой они происходят

- а) конструктивный конфликт
- б) деструктивный конфликт
- в) внутриличностный конфликт

19. Какой из нижеперечисленных видов конфликта в качестве своих последствий имеет преимущественно позитивные функции для группы, личности: сплочение коллектива, выработка новых решений и т.д.

- а) конструктивный конфликт
- б) деструктивный конфликт
- в) внутриличностный конфликт

20. Столкновение внутри личности равных по силе, но противоположно направленных мотивов, потребностей, интересов – это:

- а) межличностный конфликт
- б) деструктивный конфликт
- в) внутриличностный конфликт

21. Какой из нижеперечисленных видов конфликта протекает в рамках предприятий, организаций и является следствием организационного регламентирования деятельности личности:

- а) организационные конфликты
- б) социальные конфликты

в) эмоциональные конфликты

22. Конфликты, возникающие в организациях осуществляющих медицинскую деятельность, относятся к:

а) организационным

б) социальным

в) эмоциональным

23. Деонтологическая тактика медицинского работника - эмоционально теплое отношение, отвлечение от болезни, организация шумных игр, чтение, проведение процедур с уговорами, профессиональное общение с родственниками -свойственна для пациентов:

а) подросткового возраста

б) пожилого и старческого возраста

в) дошкольного возраста

24. Деонтологическая тактика медицинского работника - общение с учетом возрастных психологических особенностей, опоры на самостоятельность, взрослость - свойственна для пациентов:

а) подросткового возраста

б) пожилого и старческого возраста

в) дошкольного возраста

25. Факторы, являющиеся причиной неэффективного общения, возникновения конфликтных ситуаций - это:

а) столкновение интересов

б) барьеры общения

в) профессиональная непригодность

Эталон ответов

1- б 2- б 3- а 4- а 5- в 6- а 7- б 8- а 9- а 10- а 11- в 12- б 13- а 14- б 15- а 16- а 17- а 18- б 19- в 20- а 21- а 22- б 23- а 24- б 25- в

Критерии оценки:

Оценка 5 (отлично) выставляется обучающемуся, обнаружившему всестороннее систематическое знание учебного материала, умение свободно ориентироваться в заданиях, приближенных к будущей профессиональной деятельности в стандартных и нестандартных ситуациях, усвоившему взаимосвязь основных понятий дисциплины и их значение для приобретаемой специальности.

Оценка 4 (хорошо) выставляется обучающемуся, обнаружившему полное знание учебного материала, успешно выполнившему задания, приближенные к будущей профессиональной деятельности в стандартных ситуациях, показавшему систематический характер знаний по дисциплине, способность к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебы и профессиональной деятельности.

Оценка 3 (удовлетворительно) выставляется обучающемуся, обнаружившему знание основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой дисциплины, обладающему необходимыми знаниями, но допустившему неточности.

Оценка 2 (неудовлетворительно) выставляется обучающемуся, если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, беспорядочно и неуверенно излагает материал.