

## 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><b><u>Знать:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные отечественные и зарубежные теории общения;</li> <li>– феномены общения, особенности межличностного восприятия коммуникации и взаимодействия в общении;</li> <li>– основные стратегии, тактики, виды коммуникаций, закономерности процесса общения;</li> <li>– методы управления общением</li> </ul> <p><b><u>Уметь:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оценивать, отбирать и пополнять профессиональные знания в сфере психологии коммуникаций и управления коммуникацией из различных областей общей и психологической культуры;</li> <li>– выбирать теорию, концепцию, подход, технологию, стратегию и тактику коммуникации наиболее адекватные конкретной ситуации социального взаимодействия с пациентами и коллегами;</li> <li>– осуществлять психологически грамотное коммуникативное взаимодействие с пациентами и коллегами</li> </ul> <p><b><u>Владеть:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками анализа и прогнозирования конкретных ситуаций общения;</li> <li>– навыками применения технологий конструктивного и эффективного общения в системе общественных отношений с пациентами и коллегами</li> </ul>	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	-	<b>ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ</b>
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	-	<b>ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ</b>
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	-	<b>003</b>
Ф		
Ф		
И	-	<b>ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ</b>
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	-	<b>004</b>
Ф		
Ф		
И	-	<b>ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ</b>
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.