

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Поверинов Игорь Егорович

Должность: Проректор по учебной работе

Дата подписания: 20.07.2023 08:52:43

Уникальный программный ключ:

6d465b936eef331cede482bdc0012ab98218652401b461d53072a2eab0de102

## МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования**

**«Чувашский государственный университет имени И.Н. Ульянова»**

(ФГБОУ ВО «ЧГУ им. И.Н. Ульянова»)

Химико - фармацевтический факультет

Кафедра социальной и клинической психологии

Утверждены в составе основной  
профессиональной образовательной  
программы подготовки  
специалистов среднего звена

### **ПРОГРАММА промежуточной аттестации**

по дисциплине

**ОГСЭ.05. Психология общения**

для специальности

**33.02.01 Фармация**

Форма обучения: **очная**

Год начала подготовки: **2023**

Чебоксары 2023 г.

РАССМОТРЕНО и ОДОБРЕНО  
на заседании предметной (цикловой) комиссии общегуманитарного и социально-экономического цикла «29» марта 2023 г., протокол № 8.

Председатель комиссии О. Н. Широков

Контрольно-оценочные материалы (КОС) предназначены для промежуточной аттестации результатов освоения учебной дисциплины **ОГСЭ.05. Психология общения** обучающимися по специальности 33.02.01 Фармация.

Составитель: Литвинова Е.М., доцент кафедры социальной и клинической психологии.

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	Паспорт комплекта оценочных средств	3
2.	Комплект материалов оценочных средств	4
2.1.	Задания для обучающихся	4
3.	Пакет экзаменатора	16
3.1.	Условия проведения промежуточной аттестации	16
3.2.	Критерии оценки	16
3.3.	Критерии оценки компетенций	16
3.4.	Эталоны ответов	18

## 1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### Назначение:

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для промежуточной аттестации результатов освоения дисциплины **ОГСЭ.05. Психология общения обучающихся** по специальности: **33.02.01 "Фармация"**

**Форма контроля:** дифференцированный зачет

**Умения, знания и компетенции, подлежащие проверке:**

№	Наименование индекса	Метод контроля
<b>Умения:</b>		
У 1.	использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности	Тестирование, опрос.
У 2.	использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности	
У 3.	общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности	
У 4.	психологически грамотно строить свое общение	
У 5.	эффективно вести переговоры в процессе реализации товара	
У 6.	управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия	
У 7.	найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта	
У 8.	выявлять факторы эффективного общения	
<b>Знания:</b>		
З 1	цели, функции, виды, средства общения	Тестирование, опрос
З 2	психологические основы межличностного понимания	
	техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия	
З 3	способы управления эмоциями и чувствами	
З 4	способы выявления и эффективного разрешения конфликтов	
<b>Общие компетенции:</b>		
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	Тестирование, опрос
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;	
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;	

ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения;	
ПК 1.3	Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента;	
ПК 1.4	Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций;	
ПК 1.5	Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента.	

### **Ресурсы, необходимые для оценки:**

Помещение: учебный кабинет/лаборатория/мастерская

Оборудование:

Материалы:

Дополнительные инструкции и справочные материалы:

Требования к кадровому обеспечению:

Норма времени: 90 минут.

## **2. КОМПЛЕКТ МАТЕРИАЛОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

В состав комплекта входят задания для экзаменуемых и пакет экзаменатора. Задания включают в себя практические работы, ориентированные на проверку освоения компетенций.

### **2.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Инструкция

Задание заключается в выполнении теста. Тест включает 11 вопросов по разделу Теоретико - методологические основы психологии общения и 20 вопросов по разделу Деловое общение, его виды и формы, вопросы как закрытого, так и открытого типа, для каждого из которых может быть представлен как один, так и несколько вариантов ответов. Внимательно прочитайте вопрос, выберите правильный ответ(ы), в бланке ответов укажите номер правильного ответа или сам ответ напротив соответствующего вопроса.

Время выполнения задания – 90 минут.

**Вариант № 1.**

1. Холерическому типу темперамента характерно:
  1. принятие критики.
  2. низкая самооценка.
  3. **неадекватное поведение в экстремальной ситуации.**
  4. интроверсия.
2. Интерактивный аспект общения включает:
  1. соотношение личностных характеристик с внешними особенностями.
  2. обмен информацией.
  3. **регуляцию действий одного индивида планами другого.**
  4. механизмы межличностного познания.
3. Каузальная атрибуция - это механизм
  1. **объяснения причин поведения другого.**
  2. понимания другого через сопереживание.
  3. понимания другого через положительное к нему отношение.
  4. понимания самого себя через отношение со стороны другого.
4. Эмпатия базируется на основе -
  1. попытки поставить себя на место другого.
  2. **умения представлять, что чувствует другой человек.**
  3. формирования устойчивого позитивного чувства к партнеру.
  4. попытки определения причин поведения другого.
5. К фонетическому коммуникативному барьеру относят -
  1. различную систему тезаурусов.
  2. эмоциональное состояние.
  3. **использование слов паразитов.**
  4. отношение к собеседнику.
6. Для диалога как формы коммуникативного влияния характерно:
  1. **установка «на равных».**
  2. установка «сверху в низ».
  3. контроль над поведением, установками, мыслями.
  4. пробуждение интереса.
7. По невербальному каналу передается:
  1. смысл передаваемого сообщения.
  2. **эмоциональное состояние.**
  3. **отношение к собеседнику.**
  4. все ответы верны
8. Эффект ореола заключается:
  1. в придании значимости при оценке другого первой полученной информации.
  2. в придании значимости при оценке другого последней полученной информации.
  3. **в оценке другого после первого выполненного дела.**
  4. в переносе на другого своих собственных качеств и особенностей.
9. Личная зона включает расстояние от:
  1. 15 до 45 см.
  2. **45 до 120 см.**
  3. 120 до 400 см.
  4. 400 до 700 см.
10. Социальный интеллект включает
  1. способность понимать свое собственное поведение

2. способность понимать поведение другого
3. возможность действовать в соответствии с ситуацией
4. **все варианты верны**

11. Эмоциональный интеллект включает:

1. способность понимать свое собственное эмоциональное состояние
2. способность понимать эмоциональное состояние партнера общению
3. способность управлять своим эмоциональным состоянием и эмоциями других людей в целях решения практических задач.
4. **все варианты верны.**

### *Тестовые задания по разделу Деловое общение, его виды и формы*

1. Метод снятия напряжения включает:

1. **Комплименты.**
2. Сравнение.
3. Пробуждение интереса.
4. Краткое изложение проблемы.

2. Метод стимулирования воображения включает -

1. **постановку вопросов, требующих обсуждения.**
2. комплименты.
3. сравнение
4. условное согласие.

3. К приемам управления вниманием аудитории относят:

1. сравнение.
2. метафору.
3. противопоставление.
4. **все ответы верны.**

4. Для достижения аргументации важно:

1. оперировать ясными, точными и убедительными понятиями
2. соответствие темпа аргументации особенностями темперамента собеседника
3. избегание простого перечисления фактов
4. **все варианты верны**

5. К способам нейтрализации замечаний относят:

1. оговорки.
2. **ссылки на авторитеты.**
3. краткое изложение проблемы.
4. похвалу.

6. К закону обратной связи относят:

1. принятие ответственности за непонимание.
2. **точное использование фактов.**
3. ссылки на авторитеты.
4. признание и переоценка силы и значимости доводов.

7. К противодействию манипулятивным приемам относят:
1. **распознавание тактики партнера.**
  2. открытая постановка вопроса о тактике.
  3. обсуждение тактики.
  4. все ответы верны.
8. Позиционный торг представляет собой такую стратегию когда
1. стороны ориентированы на конфронтацию.
  2. стороны ориентированы на сотрудничество.
  3. стороны ориентированы на противодействие.
  4. **все ответы верны.**
9. Недостатком переговоров на основе взаимного учета интересов являются.
1. выбор стратегии должен носить обоюдный характер.
  2. сложность перехода от конфронтации к сотрудничеству.
  3. наличие взаимоисключающих интересов.
  4. **все ответы верны.**
10. К организационной стороне ведения переговоров относят
1. анализ проблемы.
  2. **определение позиций.**
  3. **формирование делегации.**
  4. определение повестки дня.
11. К эффективным способам нейтрализации ироничных замечаний по П. Мицич относят:
1. **Игнорирование**
  2. **Снисходительное отношение**
  3. Приведение аргументов
  4. Все варианты
12. К социально – психологическим технологиям регулирования конфликта относят:
1. **работу с неформальными лидерами и микрогруппами, снижение социальной напряженности**
  2. исключение из информационного поля ложной, искаженной информации
  3. обеспечение эффективного общения
  4. использование методов поощрения и наказания, решение кадровых вопросов
13. Авторитарный стиль оптимален, если:
1. **Цели деятельности просты, работа требует средней квалификации или ниже, время ограничено**
  2. Группа не обладает сплоченностью
  3. Позиция лидера относительна
  4. Требуется креативное решение
14. К универсальным лидерским чертам, независимым о культуры, относят:
1. Индивидуализм и коллективизм
  2. Уровень тревоги
  3. **Способность мотивировать подчиненных и внушать доверие**
  4. Уровень интеллекта
  5. Показатели здоровья.



15. Демократическое лидерство основано:
1. На инстинктивных программах
  2. **На разуме и договоренности**
  3. На историческом прогрессе
  4. На случайном стечении обстоятельств
16. Назовите составляющие структуры конфликта
17. Для такой стратегии поведения в конфликте как соперничество характерно
18. Для конфликта по типу А (по В.П. Шейнову) характерно
19. Назовите правила бесконфликтного взаимодействия
20. Назовите поведенческие характеристики характерные для конструктивной модели поведения в конфликте.

### Вариант № 2

#### *Тестовые задания по разделу Теоретико - методологические основы психологии общения*

1. Для сангвиника характерно:
1. **принятие критики.**
  2. низкая самооценка.
  3. неадекватное поведение в экстремальной ситуации.
  4. интроверсия.
2. Перцептивный аспект общения включает:
1. **соотношение личностных характеристик с внешними особенностями.**
  2. обмен информацией.
  3. регуляцию действий одного индивида планами другого.
  4. **механизмы межличностного познания.**
3. Аттракция - это механизм
1. объяснения причин поведения другого.
  2. понимания другого через сопереживание.
  3. **понимания другого через положительное к нему отношение.**
  4. понимания самого себя через отношение со стороны другого.
4. Эмпатия базируется на основе:
1. попытки поставить себя на место другого.
  2. **умения представлять, что чувствует другой человек.**
  3. формирования устойчивого позитивного чувства к партнеру.
  4. попытки определения причин поведения другого.
5. К стилистическому коммуникативному барьеру относят:
1. различную систему тезаурусов.
  2. **эмоциональное состояние.**
  3. использование слов паразитов.
  4. отношение к собеседнику.
6. Для диалога как формы коммуникативного влияния характерно:
1. **установка «на равных».**

2. установка «сверху в низ».
  3. контроль над поведением, установками, мыслями.
  4. пробуждение интереса.
7. По невербальному каналу передается:
1. смысл передаваемого сообщения.
  2. эмоциональное состояние.
  3. отношение к собеседнику.
  4. **все ответы верны**
8. Эффект порядка заключается:
1. **в придании значимости при оценке другого первой полученной информации.**
  2. **в придании значимости при оценке другого последней полученной информации.**
  3. в оценке другого после первого выполненного дела.
  4. в переносе на другого своих собственных качеств и особенностей.
9. Интимная зона включает расстояние от:
1. **15 до 45 см.**
  2. 45 до 120 см.
  3. 120 до 360 см.
  4. более 360 см.
10. Социальный интеллект включает:
1. способность понимать свое собственное поведение
  2. способность понимать поведение другого
  3. возможность действовать в соответствии с ситуацией
  4. **все варианты верны.**
11. Эмоциональный интеллект включает:
1. способность понимать свое собственное эмоциональное состояние
  2. способность понимать эмоциональное состояние партнера общению
  3. способность управлять своим эмоциональным состоянием и эмоциями других людей в целях решения практических задач.
  4. **все варианты верны.**

### *Тестовые задания по разделу Деловое общение, его виды и формы*

1. Метод зацепки включает:
  1. Compliments.
  2. **Сравнение, необычный вопрос.**
  3. Пробуждение интереса.
  4. Краткое изложение проблемы.
2. Метод прямого хода включает:
  1. Compliments.
  2. Сравнение.
  3. **Непосредственный переход к вопросу.**
  4. Краткое изложение проблемы.
3. Для достижения аргументации важно:
  1. оперировать ясными, точными и убедительными понятиями

2. соответствие темпа аргументации особенностями темперамента собеседника
3. избегание простого перечисления фактов
4. **все варианты верны**

4. К такому приему как перефразирование относят:

1. **повторении и одновременном смягчении замечания собеседника.**
2. условное согласие
3. принятие замечания
4. все варианты верны

5. К закону обратной связи относят -

1. принятие ответственности за непонимание.
2. **точное использование фактов.**
3. ссылки на авторитеты.
4. признание и переоценка силы и значимости доводов.

6. Недостатком позиционного торга являются:

1. неразумные соглашения.
2. вероятность того, что соглашение не будет достигнуто.
3. вероятность прекращения отношений.
4. **все ответы верны.**

7. Переговоры на основе взаимного учета интересов

1. стороны ориентированы на конфронтацию.
2. **стороны ориентированы на сотрудничество.**
3. стороны ориентированы на противодействие.
4. все ответы верны.

8. К противодействию манипулятивным приемам относят:

1. **распознавание тактики партнера.**
2. открытая постановка вопроса о тактике.
3. обсуждение тактики.
4. все ответы верны.

9. Назовите позицию партнеров по общению если партнеры занимают угловую позицию?

1. независимая
2. сотрудничество
3. **доверительная**
4. соперничества

10. К эффективным способам нейтрализации замечаний с целью проявить себя по П. Милич относят:

1. Игнорирование
2. Снисходительное отношение
3. **Приведение аргументов показывающих роль партнера в развитии обсуждаемых идей и мнений.**
4. Все варианты

11. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

1. конструктивная, рациональная, деструктивная;
2. компромисс, борьба, сотрудничество;
3. рациональная, иррациональная, конформистская;

**4. конструктивная, деструктивная, конформистская;**

5. борьба, уступка, компромисс.

12. Предпосылками разрешения конфликта являются:

1. **Достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта**

2. Достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон

3. Наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности

4. Высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе

13. К технологиям регулирования конфликта относят:

1. Информационные

2. коммуникативные

3. социально-психологические

4. организационные

5. **все варианты верны**

14. К информационным технологиям регулирования конфликта относят:

1. работу с неформальными лидерами и микрогруппами, снижение социальной напряженности

2. **исключение из информационного поля ложной, искаженной информации**

3. обеспечение эффективного общения

4. использование методов поощрения и наказания, решение кадровых вопросов

15. Основателем трансактного анализа является:

1. Адлер.

2. **Берн.**

3. Роджерс.

4. Перлс;

5. Юнг.

16. Обязательным условием лидерства является:

1. Умение побеждать в спорах

2. **Обладание властью в конкретных формальных или неформальных организациях**

3. Физическая сила

4. Ум и выдающиеся способности

17. Характеристика формального лидера

1. **Имеет поддержку в виде делегированных ему официальных полномочий**

2. Вызывает у людей доверие, излучает доброту, вселяет уверенность, снимает психологическую напряженность

3. Выдвигается за счет своих способностей оказывать влияние на других и благодаря своим деловым и личным качествам

18. Для такой стратегии поведения в конфликте как сотрудничество характерно:

19. Для конфликта по типу Б (по В.П. Шейнову) характерно:

20. Назовите поведенческие характеристики характерные для деструктивной модели поведения в конфликте.

### Вариант № 3

#### *Тестовые задания по разделу Теоретико - методологические основы психологии общения*

1. Для меланхолика характерно:
  1. **принятие критики.**
  2. **низкая самооценка.**
  3. адекватное поведение в экстремальной ситуации.
  4. экстраверсия.
  
2. Коммуникативный аспект общения включает:
  1. соотношение личностных характеристик с внешними особенностями.
  2. **обмен информацией.**
  3. регуляцию действий одного индивида планами другого.
  4. механизмы межличностного познания.
  
3. Рефлексия - это механизм
  1. объяснения причин поведения другого.
  2. понимания другого через сопереживание.
  3. понимания другого через положительное к нему отношение.
  4. **понимания самого себя через отношение со стороны другого.**
  
4. Эмпатия базируется на основе -
  1. попытки поставить себя на место другого.
  2. **умения представлять, что чувствует другой человек.**
  3. формирования устойчивого позитивного чувства к партнеру.
  4. попытки определения причин поведения другого.
  
5. К коммуникативному барьеру различных систем тезаурусов относят -
  1. **понимание смысла ситуации общения.**
  2. эмоциональное состояние.
  3. использование слов паразитов.
  4. отношение к собеседнику.
  
6. Для монолога как формы коммуникативного влияния характерно:
  1. установка «на равных».
  2. **установка «сверху в низ».**
  3. **контроль над поведением, установками, мыслями.**
  4. пробуждение интереса.
  
7. По вербальному каналу передается:
  1. **смысл передаваемого сообщения.**
  2. эмоциональное состояние.
  3. отношение к собеседнику.
  4. все ответы верны
  
8. Эффект проекции заключается:

1. в придании значимости при оценке другого первой полученной информации.
2. в придании значимости при оценке другого последней полученной информации.
3. в оценке другого после первого выполненного дела.
4. **в переносе на другого своих собственных качеств и особенностей.**

9. Социальная зона включает расстояние от:

1. 15 до 45 см.
2. 45 до 120 см.
3. **120 до 360 см.**
4. более 360 см.

10. Социальный интеллект включает

1. способность понимать свое собственное поведение
2. способность понимать поведение другого
3. возможность действовать в соответствии с ситуацией
4. **все варианты верны**

11. Эмоциональный интеллект включает:

1. способность понимать свое собственное эмоциональное состояние
2. способность понимать эмоциональное состояние партнера общению
3. способность управлять своим эмоциональным состоянием и эмоциями других людей в целях решения практических задач.
4. **все варианты верны.**

### *Тестовые задания по разделу Деловое общение, его виды и формы*

1. Метод стимулирования воображения включает:

1. Compliments.
2. Сравнение.
3. **Пробуждение интереса.**
4. Краткое изложение проблемы.

2. Метод прямого хода включает:

1. Compliments.
2. Сравнение.
3. **Непосредственный переход к вопросу.**
4. Краткое изложение проблемы.

3. Для достижения аргументации важно:

1. оперировать ясными, точными и убедительными понятиями
2. соответствие темпа аргументации особенностями темперамента собеседника
3. избегание простого перечисления фактов
4. **все варианты верны**

4. К методу «Да – Но» относят:

**1. соглашение с собеседником для нейтрализации противоречий, с последующей подачей контраргументации**

2. оперировать ясными, точными и убедительными понятиями
3. избегание простого перечисления фактов
4. все варианты верны

5. Назовите позицию партнеров по общению если партнеры занимают за столом позицию по одну сторону стола?

1. независимая
2. **сотрудническая**
3. доверительная
4. соперничества

6. К закону обратной связи относят -

1. принятие ответственности за непонимание.
2. **точное использование фактов.**
3. ссылки на авторитеты.
4. признание и переоценка силы и значимости доводов.

7. К противодействию манипулятивным приемам относят:

1. **распознавание тактики партнера.**
2. открытая постановка вопроса о тактике.
3. обсуждение тактики.
4. все ответы верны.

8. Назовите позицию партнеров по общению если партнеры занимают за столом угловую позицию?

1. независимая
2. сотрудническая
3. **доверительная**
4. соперничества

9. К эффективным способам нейтрализации объективных замечаний по П. Милич относят:

1. Игнорирование
2. Снисходительное отношение
3. **Объяснение, что подходы партнера учитываются, однако ваше решение имеет преимущества, и корректно и доступно обосновать их еще раз.**
4. Все варианты

10. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

1. конструктивная, рациональная, деструктивная;
2. компромисс, борьба, сотрудничество;
3. рациональная, иррациональная, конформистская;
4. **конструктивная, деструктивная, конформистская;**
- 5 борьба, уступка, компромисс.

11. К организационным технологиям регулирования конфликта относят:

1. работу с неформальными лидерами и микрогруппами, снижение социальной напряженности
2. исключение из информационного поля ложной, искаженной информации
3. обеспечение эффективного общения
4. **использование методов поощрения и наказания, решение кадровых вопросов**

12. Содержание управления конфликтами включает:

1. **Прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение**

2. Прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение
  3. Прогнозирование, регулирование, разрешение
  4. Прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение
  5. Анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение
13. Взрослое состояние Я, по Берну, характеризует все нижеперечисленное за исключением:
1. способности личности хранить, использовать и перерабатывать информацию на основе предыдущего опыта.
  2. умения быть независимым от предубеждений Родителя и архаических порывов Ребенка.
  3. **возраста человека.**
  4. способности находить альтернативные варианты в жизненных ловушках.
14. Качества окружения наиболее близкие демократичному лидеру:
1. Личная преданность
  2. **Единомыслие, взаимопонимание, интерес к делу**
  3. Неустойчивость в принятии решений
  4. Гибкость
15. К важнейшим чертам личности руководителя относят:
1. Целеустремленность
  2. Решительность
  3. Настойчивость
  4. Инициативность
  5. **Все варианты верны.**
16. Власть специалиста основана:
1. **На владении особыми экспертными знаниями, навыками и опытом**
  2. На взаимопомощи
  3. На особом внимании к вопросам эффективности производства
  4. На осуществлении постоянного контроля за деятельностью членов трудового коллектива.
17. Для такой стратегии поведения в конфликте как уступка характерно:
18. Для конфликта по типу В (по В.П. Шейнову) характерно:
19. Назовите поведенческие характеристики характерные для конформистской модели поведения в конфликте:
20. К этапам конфликта относят:



### 3. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

#### 3.1. Условия проведения промежуточной аттестации

Дифференцированный зачет / зачет / экзамен проводится в группе в количестве – не более 25 человек.

Количество вариантов задания – каждому 1 из 3 вариантов.

Время выполнения задания – 90 минут

#### 3.2. Критерии оценки

Оценки «отлично» заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой, продемонстрировавший умение применять теоретические сведения для решения практических задач, умеющий находить необходимую информацию и использовать ее.

Оценки «хорошо» заслуживает студент, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Оценка "хорошо" выставляется студентам, показавшим систематический характер знаний по учебной дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Оценка "удовлетворительно" выставляется студентам, допустившим погрешности в устном ответе и при выполнении заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

#### 3.3. Критерии и шкала оценивания контролируемых компетенций

Подходы в оценивании:

Критериальный – единицей измерения является признак характеристики результата образования.

Операциональный – единицей измерения является правильно выполненная операция деятельности.

Как правило, используется дихотомическая оценка:

1 — оценка положительная, т.е. компетенции освоены;

0 — оценка отрицательная, т.е. компетенции не освоены.

#### Критерии оценивания контролируемых компетенций

Результаты (освоенные компетенции)	Критерии
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к	При выполнении заданий проявляет умение сосредоточиться, заинтересованность в правильном выполнении задания, выбирает

различным контекстам;	адекватные контексту способы решения задач профессиональной деятельности
ОК-02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Осуществляет поиск и использование различных источников информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач
ОК-04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Осуществляет поиск и использование различных источников информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач
ОК-05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Соблюдает этику поведения в коллективе, демонстрирует вежливое обращение к педагогу и обучающимся. Проявляет вежливое, тактичное взаимодействие с обучающимися и преподавателями в ходе выполнения заданий Осуществляет Грамотное построение письменной и устной коммуникации, проявляет толерантность по отношению к социальным, культурным и религиозным различиям.
ОК-06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения;	Придерживается в своем поведении и выборе гражданско – патриотической позиции использует стандарты антикоррупционного поведения.
ПК 1.3. Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента;	Умеет на высоком профессиональном уровне предоставлять всю необходимую информацию по выбору лекарственных препаратов как потребителям, так и коллегам.
ПК 1.4. Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций;	Знает особенности работы с льготными рецептами, а также требования, предъявляемые медицинскими организациями к эффективному выполнению деятельности.
ПК 1.5. Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента.	Владеет эффективными приемами как взаимодействия с потребителями, так и осуществления розничной торговли.

### Шкала оценивания контролируемых компетенций

Процент результативности правильных ответов	Качественная оценка	
	Балл (отметка)	Вербальный аналог
90- 100	5	Отлично
80-89	4	Хорошо
70-79	3	Удовлетворительно
менее 70	2	Неудовлетворительно

#### 3.4. Эталон ответов

##### Вариант 1

##### Раздел Теоретико - методологические основы психологии общения

Вариант №1	Номера правильных ответов											
		3	3	1	2	3	1	2,3	3	2	4	4

##### Раздел Деловое общение, его виды и формы

Вариант №1	Номера правильных ответов														
		1	1	4	4	2	2	1	4	4	2,3	1,2	1	1	3

##### Ответы на вопросы открытого типа

16	Стороны (субъекты конфликта); Предмет конфликта; Образы предмета конфликта (конфликтной ситуации); Мотивы конфликта; Позиции конфликтующих сторон.
17	Высокий уровень значимости личных интересов, низкий уровень значимости интересов партнера и межличностных отношений.
18	Зависимость конфликта от конфликтогенов, при этом каждый ответный конфликтоген является более сильным, чем тот, на который он отвечает (действует закон эскалации конфликтогенов).
19	Правило 1. Не употребляйте конфликтогены. Правило 2. Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.
20	Стремление уладить конфликт, нацеленность на поиск приемлемого решения, выдержка и самообладание, доброжелательное отношение к сопернику, открытость и искренность, в общении лаконичность и немногословность.

**Вариант 2**  
**Раздел Теоретико - методологические основы психологии общения**

<i>Вариант</i>	<i>Номера правильных ответов</i>											
<i>№2</i>	1	1,4	3	2	2	1	4	1,2	1	4	4	

**Раздел Деловое общение, его виды и формы**

<i>Вариант</i>	<i>Номера правильных ответов</i>																
<i>№2</i>	2	3	4	2	2	4	2	1	3	3	4	1	5	2	2	2	1

**Ответы на вопросы открытого типа**

18	Высокий уровень значимости своих интересов, интересов партнера и межличностных отношений.
19	Зависимость конфликта от конфликтной ситуации и инцидента. Для разрешения необходимо устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент.
20	Постоянное стремление к расширению и обострению конфликта, постоянное принижение партнера, негативное оценивание его личности, проявление подозрительности и недоверия к сопернику, нарушение этики общения.

**Вариант 3**  
**Раздел Теоретико - методологические основы психологии общения**

<i>Вариант</i>	<i>Номера правильных ответов</i>											
<i>№3</i>	1,2	2	4	2	1	2,3	1	4	3	4	4	

**Раздел Деловое общение, его виды и формы**

<i>Вариант</i>	<i>Номера правильных ответов</i>															
<i>№3</i>	3	3	4	1	2	2	1	3	3	4	4	1	3	2	5	1

**Ответы на вопросы открытого типа**

17	Высокий уровень значимости интересов другого, межличностных отношений и низкий уровень значимости своих интересов.
18	Зависимость конфликта от нескольких конфликтных ситуаций. Для разрешения конфликта необходимо устранить все конфликтные ситуации.
19	Пассивность, склонность к уступкам, непоследовательность в суждениях и поведении, легкое соглашение с точкой зрения соперника, уход от острых вопросов.
20	Возникновение конфликтной ситуации; осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия; начало открытого конфликта; развитие открытого конфликта; разрешение конфликта.

*Приложение*

Бланк ответов

ФИО обучающегося \_\_\_\_\_

Учебная дисциплина \_\_\_\_\_

Специальность \_\_\_\_\_

Группа \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

Номер вопроса	Вариант ответа	Номер вопроса	Вариант ответа
1		11	
2		12	
3		13	
4		14	
5		15	
6		16	
7		17	
8		18	
9		19	
10		20	