

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ИМПЕРАТОРА ПЕТРА I»**

Факультет Ветеринарной медицины и технологии животноводства

Кафедра акушерства и физиологии сельскохозяйственных животных

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой

Лободин К.А.



19.06.2017 г.

Фонд оценочных средств

по дисциплине ФТД.01 «Деонтология»

для направления 36.03.01 «Ветеринарно-санитарная экспертиза»

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Индекс	Формулировка	Разделы дисциплины				
		1	2	3	4	5
ОК-6	способностью работать в команде, толерантно воспринимая социальные и культурные различия	+	+	+	+	+
ОК-7	способностью к самоорганизации и самообразованию	+	+	+	+	+

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

2.1 Шкала академических оценок освоения дисциплины

Виды оценок	Оценки	
Академическая оценка по 2-х балльной шкале (зачет)	не зачтено	зачтено

2.2 Текущий контроль

Код	Планируемые результаты	Раздел дисциплины	Содержание требования в разрезе разделов дисциплины	Технология формирования	Форма оценочного средства (контроля)	№Задания		
						Пороговый уровень (удовл.)	Повышенный уровень (хорошо)	Высокий уровень (отлично)
ОК-6	Умение работать в команде, строить линию общения с коллегами, для бесконфликтной работы	1-5	Создание наиболее оптимальной модели общения с коллегами по работе; умение логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	Устный опрос, письменное тестирование	Задания из разделов 3.2-3.3 Тесты – см. 3.3	Задания из разделов 3.2-3.3 Тесты – см. 3.3	Задания из разделов 3.2-3.3 Тесты – см. 3.3
ОК-7	Оценивать социальную значимость своей будущей профессии, нормы и правила поведения ветеринарных врачей с пациентами, их хозяевами и со своими коллегами	1-5	создать у окружающих первое благоприятное впечатление о себе; -уметь правильно вести себя в конфликтных ситуациях, не допускать их	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	Устный опрос, письменное тестирование	Задания из разделов 3.2-3.3 Тесты – см. 3.3	Задания из разделов 3.2-3.3 Тесты – см. 3.3	Задания из разделов 3.2-3.3 Тесты – см. 3.3

2.3 Промежуточная аттестация

Код	Планируемые результаты	Технология формирования	Форма оценочного средства (контроля)	№Задания		
				Пороговый уровень (удовл.)	Повышенный уровень (хорошо)	Высокий уровень (отлично)
ОК-6	- Знать правила работы в коллективе, способы предупреждения конфликтных ситуаций; - Уметь общаться с коллегами, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь; -иметь навыки общения с коллегами и	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	Зачет	Задания из разделов 3.2-3.3 Тесты – см. 3.3	Задания из разделов 3.2-3.3 Тесты – см. 3.3	Задания из разделов 3.2-3.3 Тесты – см. 3.3

	владельцами животных					
ОК-7	<ul style="list-style-type: none"> - Осознавать социальную значимость своей будущей профессии, нормы и правила поведения; - Уметь создать у окружающих первое благоприятное впечатление о себе; правильно вести себя в конфликтных ситуациях и не допускать их; быть внимательным при выполнении профессиональных обязанностей; - Иметь навыки самоконтроля, уметь подавлять в себе отрицательные эмоции, строить корректное и позитивное общение 	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	Зачет	Задания из разделов 3.2-3.3 Тесты – см. 3.3	Задания из разделов 3.2-3.3 Тесты – см. 3.3	Задания из разделов 3.2-3.3 Тесты – см. 3.3

2.4 Критерии оценки на зачете.

Оценка /уровень	Критерии (дописать критерии в соответствии с компетенциями)
«зачтено», высокий уровень	Обучающийся показал прочные знания основных положений учебной дисциплины, умение самостоятельно решать конкретные практические задачи повышенной сложности, свободно использовать справочную литературу, делать обоснованные выводы
«зачтено», повышенный уровень	Обучающийся показал прочные знания основных положений учебной дисциплины, умение самостоятельно решать конкретные практические задачи, предусмотренные рабочей программой, ориентироваться в рекомендованной справочной литературе, умеет правильно оценить полученные результаты.
«зачтено», пороговый уровень	Обучающийся показал знание основных положений учебной дисциплины, умение получить с помощью преподавателя правильное решение конкретной практической задачи из числа предусмотренных рабочей программой, знакомство с рекомендованной справочной
«не зачтено»,	При ответе обучающегося выявились существенные пробелы в знаниях основных положений учебной дисциплины, неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи из числа предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины

2.5 Критерии оценки устного опроса

Оценка	Критерии
«отлично»	<i>выставляется обучающемуся, если он четко выражает свою точку зрения по рассматриваемым вопросам, приводя соответствующие примеры</i>
«хорошо»	<i>выставляется обучающемуся, если он допускает отдельные погрешности в ответе</i>
«удовлетворительно»	<i>выставляется обучающемуся, если он обнаруживает пробелы в знаниях основного учебно-программного материала</i>
«неудовлетворительно»	<i>выставляется обучающемуся, если он обнаруживает существенные пробелы в знаниях основных положений учебной дисциплины, неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи из числа предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины</i>

2.6 Критерии оценки тестов

Ступени уровней освоения компетенций	Отличительные признаки	Показатель оценки сформированной компетенции
Пороговый	<i>Обучающийся воспроизводит термины, основные понятия, способен узнавать языковые явления.</i>	<i>Не менее 55 % баллов за задания теста.</i>
Продвинутый	<i>Обучающийся выявляет взаимосвязи, классифицирует, упорядочивает, интерпретирует, применяет на практике пройденный материал.</i>	<i>Не менее 75 % баллов за задания теста.</i>
Высокий	<i>Обучающийся анализирует, оценивает, прогнозирует, конструирует.</i>	<i>Не менее 90 % баллов за задания теста.</i>
Компетенция не сформирована		<i>Менее 55 % баллов за задания теста.</i>

2.7 Допуск к сдаче зачета

1. *Посещение занятий. Допускается один пропуск без предъявления справки.*

-
2. *Выполнение домашних заданий.*
 3. *Активное участие в работе на занятиях.*

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

3.1 Вопросы к экзамену - не предусмотрен

3.2 Вопросы к зачёту

1. Понятие об этике и деонтологии.
2. Этические категории долга, чести, достоинства, совести и их роль в деятельности ветврача.
3. Особенности работы ветврача в различных структурах ветеринарной службы.
4. Основные задачи ветслужбы в России.
5. Отношение ветеринарного специалиста к больным животным и их хозяевам.
6. Этика врача при работе с тяжелобольными животными и их хозяевами.
7. Этика врача при вынужденном убое и усыплении животных.
8. Роль ветеринарного врача в предупреждении зооантропонозов и сохранении чистоты окружающей среды.
9. Организация рабочего места врача.
10. Правила работы врача в коллективе.
11. Авторитет, воля и культура поведения ветеринарного специалиста.
12. Врачебные ошибки. Происхождение и классификация врачебных ошибок.
13. Ошибки при диагностике и лечении незаразных и заразных болезней животных.
14. Особенности работы врача в условиях с/х предприятий, в современных ветеринарных клиниках и лечебницах.
15. Внимательное отношение к клиенту и умение создать первое благоприятное впечатление о себе и клинике.
16. Навыки общения по телефону.
17. Личное общение с клиентом и умение слушать.
18. Профессиональный имидж.
19. Преодоление стрессовых ситуаций на работе.
20. Жалобы клиентов и их значение в работе ветврача.
21. Общение с конфликтными клиентами и способы разрешения конфликтов.
22. Обращение с подчиненными.
23. Ятрогенные болезни.
24. Производственная эстетика.
25. Участие ветврача в охране здоровья людей.
26. Самообразование ветврача и внедрение достижений науки и практики в производство.
27. Особенности врачебного мышления.

3.3 Тестовые задания

1. К отрицательным качествам ветеринарного врача относится :
 - +нетерпеливость
 - решительность
 - внимательность
 - самообладание
2. Как общаться по телефону с клиентом
 - +максимально вежливо, открыто и доброжелательно
 - сухо и подчеркнуто вежливо
 - по-дружески, с юмором и шутками
 - холодно и без эмоций
3. Какими знаниями должен обладать ветеринарный врач?
 - обладать поверхностными знаниями

-
- +обладать полными знаниями
 - уметь подбирать правильное лечение
 - уметь определять болезнь по ее внешним данным

4. Какое качество является отрицательным для ветеринарного врача?

- быстрота суждения
- хорошая работоспособность
- врачебная активность
- +безответственность

5. Найдите одну из причин, которая указывает на профнепригодность врача:

- + тревожность
- смелость
- решимость
- деликатность

6. Какое нравственное качество отрицательно для врача?

- гуманность
- душевность
- + безразличие
- отзывчивость

7. Какое качество отрицательно для врача при достижении поставленной задачи?

- настойчивость
- гибкость
- ответственность
- +несговорчивость

8. Укажите, какое отрицательное качество врача может проявиться при исполнении долга:

- принципиальность
- твердость
- бескомпромиссность
- + беспринципность

9. Что мешает врачу хорошо выполнять свои обязанности?

- позитивность
- стремление к развитию
- + заносчивость

10. Укажите отрицательное качество ветеринарного врача:

- + легкомыслие
- мудрость
- надежность
- бережливость

11. Какое эмоциональное состояние отрицательно влияет на работу врача?

- + озлобленность
- стрессоустойчивость
- позитивность
- радость

12. Укажите отрицательное качество ветеринарного врача:

- усидчивость
- прилежность
- старание
- + неопрятность

13. Укажите отрицательное качество врача по отношению к коллективу:

- коммуникабельность
- адекватность
- общительность
- + лицемерие

14. Какую из форм благодарности врач может принять от клиента?

- + устная благодарность
- денежное вознаграждение
- в виде материальных вещей
- благодарственное письмо

15. Как следует ответить на звонок потенциального клиента клиники?

- просто сказать «алло»
- + вежливо поприветствовать собеседника, назвать место работы, представиться -поприветствовать собеседника, ничего больше не говорить
- молча взять трубку и ждать, пока собеседник первым начнет говорить

16. Сколько должен длиться деловой разговор при первичном обращении?

- сколько угодно
- пока у администратора есть свободное время
- как можно меньше – на все вопросы клиент получит ответы в клинике
- + 4-5 минут

17. Кому принадлежит инициатива разговора

- + потенциальному клиенту
- администратору клиники
- не имеет значения

18. Как следует поступить, если потенциальный клиент подробно расспрашивает о схемах лечения без диагностики и осмотра ветврача?

- нужно ответить на все интересующие вопросы подробно и емко, с указанием препаратов и методов их применения
- отказаться отвечать на подобные вопросы
- +рассказать о возможных схемах лечения без указания названий препаратов пригласить на приём в клинику
- сказать клиенту, что обсуждение таких вопросов возможно только в клинике

19. Можно ли звонить постоянным клиентам клиники, с целью напоминания о предстоящей вакцинации, дегельминтизации и т.д.

- + можно, но только с предварительного разрешения клиента
- можно, всех клиентов, которые оставили свой телефон
- нельзя, это может показаться навязыванием услуг
- не принципиально. Такие звонки ничего не меняют

20. Как быть, если потенциальный клиент просит рассчитать максимально точную сумму за оказанные услуги?

- ответить отказом, объяснив это тем, что могут возникнуть дополнительные расходы
- + назвать примерную сумму, перечислив стоимость каждой манипуляции
- попытаться сделать наиболее точный расчет и назвать клиенту фиксированную сумму
- назвать минимальную сумму с целью привлечения клиента

21. Что делать, если Вы не в состоянии дать ответы на все вопросы потенциального клиента

- позвать коллегу и попросить его поговорить с клиентом
- + специалист должен быть достаточно грамотным, чтобы ответить на все вопросы клиента
- расспросить коллег и передать услышанное клиенту

-предложить клиенту обратиться за консультацией в другую клинику

22. Что ответить клиенту, который спрашивает о препаратах и дозах, если очевидно, что человек собирается самостоятельно лечить свое животное

+пригласить клиента в клинику для диагностики и лечения

-отказаться консультировать

-расспросить о симптомах и посоветовать схему лечения

- посоветовать обратиться в другую клинику

23. Что предпринять, если в клинику позвонил ребенок?

+общаться с ним дружелюбно и отвечать на его вопросы, если они по делу

-попросить ребенка дать трубку родителям и продолжить разговор с ними

-бросить трубку, как только станет понятно, что звонит ребенок

-строго сказать ребенку, чтобы больше никогда не звонил

24. Как отвечать клиенту, если он грубит

+игнорировать оскорбления и отвечать на вопросы, относящиеся к делу

-нагрубить в ответ

-бросить трубку

-попросить перезвонить через несколько часов

25. Можно ли обращаться к постоянному клиенту по имени

-нет, нельзя, это неэтично

+ да, можно, но только по имени и отчеству

-не желательно, т.к. это нарушение личных границ

-это не имеет значения т.к. клиника для животных, а не для людей

26. Возможно ли обращение к клиенту на «ты»

-да, если клиент звонит не первый раз и посещал клинику

-да, это нормально в любой ситуации

+нет, это исключено в любом случае

-нет, это возможно только с знакомыми клиентами

27. Каким способом проще всего заинтересовать клиента в посещении клиники по телефону

+вежливое общение, лаконичные, но емкие ответы на все вопросы

-нужно предложить скидку

-по телефону это сделать невозможно

- если клиенту надо, он и так обратится в клинику, поэтому при звонке клиента не нужно его заинтересовывать

28. Как поступить, если во время делового телефонного разговора поступает звонок на личный телефон

-попросить клиента подождать и не класть трубку

-попросить клиента перезвонить через несколько минут

-попытаться разговаривать с двумя собеседниками по разным телефонам

+ проигнорировать звонок на личный телефон

29. Можно ли по телефону поставить диагноз и прописать лечение

-да, если клиент подробно описал симптомы заболевания

-да, но только предварительно посоветовавшись с врачом

+нет, потому что это не профессионально

-нет, потому что это не принесет прибыли

Перечень типовых задач.

Задача 1.

Как вы поступите, если станете свидетелем грубого обращения коллег между собой? Как выйти из ситуации, если случай грубого обращения был в присутствии посторонних людей?

Задача 2.

В коллективе специалистов развивается конфликтная ситуация. Причины её не связаны с работой. Ваши действия по предотвращению негативной ситуации и особенности поведения с коллегами в это время

Задача 3.

Описать поведение специалиста раздраженным коллегой, предъявляющим претензии.

Что нужно делать: быть вежливым, терпеливым, дать понять, что вы его слушаете и очень хотите(продолжить).

Что нельзя делать: втягиваться в спор и воспринимать недовольство как направленное на себя.....(продолжить).

Задача 4.

Вы заметили некорректное отношение своего коллеги к старшим товарищам, зооветеринарным специалистам. Ваши действия в данной ситуации

Задача 5.

Вы работаете в коллективе, где все решения принимает руководитель, мало считаясь с волей и инициативой подчиненных. Инициатива в этих условиях часто является наказуемой. У руководителя превалирует стремление командовать, присутствует желание беспрекословного подчинения.

Определите стиль руководства.

Задача 6.

Вы работаете в коллективе, где руководитель постоянно заботится о подчиненных, советуется с ними, разъясняет принятые решения, развивает инициативу и в то же время строго контролирует деятельность работников. Как можно больше проблем выносит на обсуждение коллектива, лично занимается только наиболее важными и сложными вопросами. Старается чаще советоваться с коллегами и прислушиваться к их мнению. Не проявляет своего превосходства и правильно реагирует на критику, не уходит от ответственности ни за собственные решения, ни за ошибки исполнителей

Определите стиль руководства.

Задача 7.

Вы работаете в коллективе, где руководитель характеризуется нежеланием принять на себя ответственность за решения и их последствия, когда они неблагоприятны. В его работе отсутствует размах, он безынициативен, постоянно ожидает указаний сверху. Очень осторожный, непринципиальный и не последовательный в действиях, легко поддается влиянию окружающих, может без серьезных оснований отменить ранее принятое решение. Во взаимоотношениях с подчиненными отменно вежлив, готов выслушать их критику, может поступаться своими принципами, если это угрожает его авторитету. Руководитель делает все возможное, чтобы понравиться коллегам и подчиненным.

Определите стиль руководства.

4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

4.1 Положение о формах, периодичности и порядке проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся П ВГАУ 1.1.13 – 2016

4.2 Методические указания по проведению текущего контроля

1.	Сроки проведения текущего контроля	<i>На практических занятиях</i>
2.	Место и время проведения текущего контроля	<i>В учебной аудитории в течение практического занятия</i>
3.	Требования к техническому оснащению аудитории	<i>в соответствии с ОПОП и рабочей программой</i>

4.	Ф.И.О. преподавателя (ей), проводящих процедуру контроля	<i>Пигарева Г.П.</i>
5.	Вид и форма заданий	<i>Собеседование</i>
6.	Время для выполнения заданий	<i>в течение занятия</i>
7.	Возможность использования дополнительных материалов.	<i>Обучающийся может пользоваться дополнительными материалами</i>
8.	Ф.И.О. преподавателя (ей), обрабатывающих результаты	<i>Пигарева Г.П.</i>
9.	Методы оценки результатов	<i>Экспертный</i>
10.	Предъявление результатов	<i>Оценка выставляется в журнал/доводится до сведения обучающихся в течение занятия</i>
11.	Апелляция результатов	<i>В порядке, установленном нормативными документами, регулирующими образовательный процесс в Воронежском ГАУ</i>

4.3 Ключи (ответы) к контрольным заданиям, материалам, необходимым для оценки знаний отражены в п. 3.3

Рецензент рабочей программы:

Андреев Михаил Михайлович, кандидат ветеринарных наук, заместитель начальника управления ветеринарии Липецкой области.