
Министерство сельского хозяйства Российской Федерации

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

**«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ИМПЕРАТОРА ПЕТРА I»**

УТВЕРЖДАЮ
Зав.кафедрой ЛОБОДИН К.А.



19.06.2017 г.

Фонд оценочных средств

по дисциплине Б1.В.ДВ.01.01 «Профессиональная этика и деловое общение»

Факультет ветеринарной медицины и технологии животноводства
Кафедра акушерства и физиологии сельскохозяйственных животных

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

Индекс	Формулировка	Разделы дисциплины			
		1	2	3	4
ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	+	+	+	+
ОК-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	+	+	+	+
ОПК-2	способность осуществлять сбор, анализ и интерпретацию материалов в области животноводства	+	+	+	+
ПК-13	Способность к организации коллектива исполнителей, принятия управленческих решений в условиях различных мнений	+	+	+	+

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-5	Умение работать в команде, строить линию общения с коллегами для бесконфликтной работы	1-4	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-6	Оценивать социальную значимость своей будущей профессии, соблюдать нормы и правила поведения в обществе	1-4	Понятие о конфликтах в коллективе, способах их разрешения, правильного поведения в конфликтных ситуациях, их профилактика.	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
ОПК-2	Подбирать литературу по теме, анализировать и обобщать полученную информацию	1-4	Качества технолога животноводческого предприятия, необходимые для его успешной работы. Понятие о стрессовых ситуациях, причины их развития и способы разрешения.	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
ПК-13	Приобрести	1-4	Приобретение опыта публичных	Лекции, практические	Устный опрос, письменное	Задания из разделов	Задания из разделов 3.2-	Задания из

	способность к организации коллектива исполнителей, принятия управленческих решений в условиях различных мнений		выступлений, изучение требований к работе руководителя, способности к организации работы коллектива	занятия, самостоятельная работа	тестирование	3.2-3.3 Тесты – см. 3.3	3.3 Тесты – см. 3.3	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-5	- 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	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
ОК-6	- осознавать социальную значимости 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
ОПК-	-знать особенности работы технолога	Лекции,	Зачет	Задания из	Задания из	Задания из

2	<p>животноводческого предприятия. Качества, необходимые для его успешной работы. Понятие о стрессовых ситуациях, причины их развития и способы разрешения.</p> <p>- уметь подбирать литературу по теме, анализировать и обобщать полученную информацию</p> <p>- иметь навыки работы со специальной литературой</p>	<p>практические занятия, самостоятельная работа</p>		<p>разделов 3.2-3.3</p> <p>Тесты – см. 3.3</p>	<p>разделов 3.2-3.3</p> <p>Тесты – см. 3.3</p>	<p>разделов 3.2-3.3</p> <p>Тесты – см. 3.3</p>
ПК-13	<p>знать: качества руководителя и особенности работы специалиста зооветеринарного профиля на животноводческих предприятиях, причины развития конфликтных ситуаций в коллективе и способы разрешения конфликтов, причины и стадии стресса;</p> <p>уметь: организовывать работу коллектива исполнителей, принимать управленческие решения в условиях различных мнений;</p> <p>иметь навыки и /или опыт деятельности: преодоление стрессовых ситуаций на работе и предотвращение конфликтов.</p>	<p>Лекции, практические занятия, самостоятельная работа</p>	<p>Зачет</p>	<p>Задания из разделов 3.2-3.3</p> <p>Тесты – см. 3.3</p>	<p>Задания из разделов 3.2-3.3</p> <p>Тесты – см. 3.3</p>	<p>Задания из разделов 3.2-3.3</p> <p>Тесты – см. 3.3</p>

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»	выставляется обучающемуся, если он четко выражает свою точку зрения по рассматриваемым вопросам, приводя соответствующие примеры
«хорошо»	выставляется обучающемуся, если он допускает отдельные погрешности в ответе
«удовлетворительно»	выставляется обучающемуся, если он обнаруживает пробелы в знаниях основного учебно-программного материала
«неудовлетворительно»	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

2.6 Критерии оценки тестов

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

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 о профессиональной этике и деонтологии.
2. Этические категории долга, чести, достоинства, совести и их роль в деятельности специалиста по производству и переработке животноводческой продукции.
3. Основные цели и задачи ветслужбы в России.
4. Основные этические категории
5. Авторитет, воля и культура поведения специалиста
6. Правила работы в коллективе. Внимательное отношение к людям и умение создать первое благоприятное впечатление о себе.
7. Организация рабочего места специалиста
8. Навыки общения по телефону.
9. Культура телефонных разговоров в деловом общении. Правила ведения беседы по телефону. Телефонный регламент.
10. Личное общение и умение слушать.
11. Профессиональный имидж.
12. Стрессы. Причины, стадии развития, физические и ментальные признаки стресса
13. Преодоление стрессовых ситуаций на работе.
14. Причины развития конфликтных ситуаций при деловом общении. Типология конфликтов.
15. Управление конфликтами. Способы решения конфликтных ситуаций при деловом общении.
16. Обращение с подчиненными. Стили руководства
17. Производственная эстетика.
18. Участие зооветеринарных специалистов в охране здоровья людей.
19. Роль зооветеринарных специалистов в предупреждении зооантропонозов и сохранении чистоты окружающей среды
20. Основные характеристики делового общения.
21. Цели и задачи делового общения, его содержание.
22. Виды делового общения по содержательной направленности, по цели общения.
23. Содержание понятия «публичное выступление». Виды публичных выступлений, в зависимости от целевой установки.
24. Умение слушать, как условие эффективного делового общения.
25. Особенности работы технолога по производству и переработке животноводческой продукции в профилактике зооантропонозов и сохранении чистоты окружающей среды
26. Культура оформления документов в деловом общении. Общие принципы работы с документами.

3.3 Тестовые задания

1. К отрицательным качествам специалиста относится :

- +нетерпеливость
- решительность
- внимательность
- самообладание

2. Как общаться по телефону

- +максимально вежливо, открыто и доброжелательно
- сухо и подчеркнуто вежливо
- по-дружески, с юмором и шутками
- холодно и без эмоций

3. Какими знаниями должен обладать специалист?

- обладать поверхностными знаниями

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

4. Какое качество является отрицательным для зооветеринарного специалиста?

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

5. Укажите, какое отрицательное качество специалиста может проявиться при исполнении долга:

- принципиальность
- твердость
- бескомпромиссность
- + беспринципность

6. Что мешает специалисту хорошо выполнять свои обязанности?

- позитивность
- стремление к развитию
- + заносчивость

7. Укажите отрицательное качество специалиста-бакалавра:

- + легкомыслие
- мудрость
- надежность
- бережливость

8. Какое эмоциональное состояние отрицательно влияет на работу?

- + озлобленность
- стрессоустойчивость
- позитивность
- радость

9. Укажите отрицательное качество специалиста по отношению к коллективу:

- коммуникабельность
- адекватность
- общительность
- + лицемерие

10. Как следует ответить на звонок ?

- 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

11. 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

12. Кому принадлежит инициатива разговора

- + позвонившему
- принимающему звонок
- не имеет значения

13. Что делать, если Вы не в состоянии дать ответы на все вопросы собеседника?

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

14. Как отвечать позвонившему, если он грубит

- +игнорировать оскорбления и отвечать на вопросы, относящиеся к делу
- нагрубить в ответ
- бросить трубку
- попросить перезвонить через несколько часов

15. Можно ли обращаться по имени к коллеге при телефонном разговоре, если он часто звонит?

- 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

16. Возможно ли обращение к позвонившему 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

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

- попросить подождать и не класть трубку
- попросить перезвонить через несколько минут
- попытаться разговаривать с двумя собеседниками по разным телефонам
- + проигнорировать звонок на личный телефон

18. Что такое стресс?

- +общая реакция организма на физическое или психологическое воздействие
- нормальное состояние человека
- проявление хорошего настроения

19. Основным симптомом стресса является:

- +постоянное чувство раздраженности, подавленности, причем порой без особых на то причин.
- +плохой, беспокойный сон.
- +понижение концентрации внимания, затрудняющее учебу или работу, проблемы с памятью и снижение скорости мыслительного процесса.

20. Способ борьбы со стрессом...

- +общение с людьми сильными, оптимистично настроенными, объединенными общими интересами
- +поддержка близких
- +внешние источники сил (природа, музыка, книги)

21. Внешние причины стресса

- +излишняя занятость
- отсутствие настойчивости и негативный внутренний диалог

22. Внутренние причины стресса

- излишняя занятость.
- +отсутствие настойчивости и негативный внутренний диалог
- Большие изменения в жизни.

Перечень типовых задач.

Задача 1.

Как вы поступите, если станете свидетелем грубого обращения своего коллеги с животным. Как выйти из ситуации, если случай грубого обращения был в присутствии владельца животного?

Задача 2

На приём в городскую государственную ветеринарную лечебницу за помощью обратился владелец собаки с множественными травмами после дорожно-транспортного происшествия. Врач лечебницы отказал в бесплатном приёме, так как владелец собаки не был зарегистрирован по месту жительства данного города. Расцените ситуацию и опишите возможные варианты оказания помощи животному.

Задача 3.

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

Задача 4.

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

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:

Ерофеев Р.Ю., заместитель начальника отдела развития животноводства Департамента аграрной политики Воронежской области

