

**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.

06 мая 2016 г.

**Фонд оценочных средств
по дисциплине ФТД.В.02 «Деонтология»
для специальности 36.05.01 Ветеринария
квалификация выпускника – Ветеринарный врач**

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

Индекс	Формулировка	Разделы дисциплины			
		1	2	3	4
ОК-1	Способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	+	+	+	+
ОК-3	Готовность к саморазвитию, самореализации, самообразованию, использованию творческого потенциала	+	+	+	+
ПК-4	способность и готовность анализировать закономерности функционирования органов и систем организма, использовать знания морфофизиологических основ, основные методики клинико-иммунологического исследования и оценки функционального состояния организма животного для своевременной диагностики заболеваний, интерпретировать результаты современных диагностических технологий по возрастно-половым группам животных с учетом их физиологических особенностей для успешной лечебно - профилактической деятельности	+	+	+	+

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-1	Умение анализировать сложившуюся ситуацию, строить линию общения с владельцами животных и коллегами по работе	1-4	Создание наиболее оптимальной модели общения с владельцами животных и коллегами по работе; умение логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь	Лекции, 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-3	Оценивать социальную значимость своей будущей профессии, нормы и правила поведения ветеринарных врачей с пациентами, их хозяевами и со своими коллегами	1-4	создать у окружающих первое благоприятное впечатление о себе; -преодолеть в себе отрицательные эмоции, быть внимательным при исследовании пациента;	Лекции, 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-4	Знать наиболее часто встречающиеся ошибки ветеринарных врачей и способы их предотвращения;	1-4	Ошибки врача, анализ причин, обнародование и способы предотвращения	Лекции, 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-1	<ul style="list-style-type: none"> - Знать основные категории этики и деонтологии -Уметь логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь -Иметь навыки общения с коллегами и владельцами животных 	Лекции, 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-3	<ul style="list-style-type: none"> -Знать наиболее часто встречающиеся ошибки ветеринарных врачей и способы их предотвращения; - Уметь создать у окружающих первое благоприятное впечатление о себе; преодолеть в себе отрицательные эмоции, быть внимательным при исследовании пациента; - Уметь подавлять в себе отрицательные эмоции, быть внимательным на приеме животных 	Лекции, 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
ПК-4	<ul style="list-style-type: none"> - Знать социальную значимости будущей профессии, нормы и правила поведения; -правила и нормы поведения ветеринарных врачей с пациентами, их хозяевами и со своими коллегами; - Уметь правильно вести себя в конфликтных ситуациях, не допускать их - Иметь навыки общения с коллегами и клиентами лично и по телефону; общение и нормы поведения ветеринарных врачей с пациентами, их хозяевами и с коллегами; 	Лекции, 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</i>	<i>Не менее 55 % баллов за задания теста.</i>

	<i>языковые явления.</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 о врачебной 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 убою 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 от симптомов 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.

Этический кодекс ветеринарного врача Российской Федерации гласит: ветеринарный врач не должен санкционировать и всеми законными способами обязан препятствовать проявлению любых форм жестокости по отношению к животным (Статья 3).

Как вы поступите, если станете свидетелем грубого обращения своего коллеги с животным, находящемся на приеме. 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 ветеринарных 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 4.

Описать поведение врача на приёме с раздраженным клиентом, предъявляющим претензии.

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

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

Задача 5.

Описать поведение врача на приёме с плохо или небрежно одетым человеком

Что нужно делать: такой человек заслуживает столько же уважения и внимания, как и другие;

необходимо отнестись к нему более доброжелательно и дать возможность почувствовать себя свободно(продолжить).

Что нельзя делать: выпроваживать из клиники, так как от таких посетителей нет никакой пользы; внешность может быть обманчивой, и, возможно, у этого человека достаточно денег, чтобы оплатить услуги врача(продолжить)

Задача 6.

Описать поведение врача на приёме с хорошо и аккуратно одетым человеком

Что нужно делать: люди, которые хорошо выглядят, прикладывают к этому много усилий, поэтому они зачастую надеются, что к ним будут относиться с уважением и оценят по достоинству. Однако хороший и профессиональный подход нравится не только аккуратно одетым клиентам(продолжить).

Что нельзя делать: подхалимничать, или вести себя грубо (продолжить).

Задача 7.

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

Задача 8.

В небольшую ветеринарную клинику обратились одновременно молодой человек, чеченец по национальности, и русский, сотрудник полиции, со своими собаками. Общее состояние животных было примерно одинаковым. Врачи оказали полноценную помощь животному сотрудника полиции и фактически отказали без уважительных причин в оказании молодому человеку-чеченцу. Ветеринарные врачи ограничились лишь остановкой наружного кровотечения животному. Неоказание помощи больному животному привело к развитию у него опасного для жизни состояния. Определите этическую проблему; есть ли в действиях врачей нарушение этических принципов?

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., Лозовая Е.Г.</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., Лозовая Е.Г.</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:

Фальков Анатолий Аркадьевич, кандидат ветеринарных наук, начальник отдела противоэпизоотических мероприятий управления ветеринарии Липецкой области