

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Попов Анатолий Николаевич
Должность: директор
Дата подписания: 11.06.2024 16:13:29
Уникальный программный ключ:
1e0c38dcc0aee73cee1e5c09c1d5873fc7497bc8

Приложение 9.4.35
ОП СПО/ППССЗ специальности
31.02.01 Лечебное дело

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ¹
*в том числе адаптированная для обучения инвалидов
и лиц с ограниченными возможностями здоровья*
ОП. 11. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
для специальности
31.02.01 Лечебное дело
(2 курс)

Квалификация: *фельдшер*

Программа подготовки: *углубленная*

Форма обучения: *очная*

Год начала подготовки по УП: *2024*

Образовательный стандарт (ФГОС): *№ 526 от 04.07.2022*

Фонд оценочных средств составил (и):

преподаватель высшей квалификационной категории, Кондратьева Н.М.

¹ Рабочая программа подлежит ежегодной актуализации в составе образовательной программы среднего профессионального образования-программы подготовки специалистов среднего звена (ОП СПО/ППССЗ). Сведения об актуализации ОП СПО/ППССЗ вносятся в лист актуализации ОП СПО/ППССЗ.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	3
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ	4
3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ:	7
3.1. ФОРМЫ И МЕТОДЫ ОЦЕНИВАНИЯ	7
3.2. КОДИФИКАТОР ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	12
4. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	24

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ОП.11. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Фонд оценочных средств (в том числе адаптированные для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья) учебной дисциплины ОП.11 Деловой этикет в профессиональной деятельности могут быть использованы при различных образовательных технологиях, в том числе и при дистанционных образовательных технологиях / электронном обучении.

В результате освоения учебной дисциплины ОП.11 Деловой этикет в профессиональной деятельности (углубленная подготовка) обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности 31.02.01 Лечебное дело следующими знаниями, умениями, которые формируют профессиональные компетенции, и общими компетенциями, а также личностными результатами, осваиваемыми в рамках программы воспитания:

уметь:

У1-соблюдать правила делового общения;

У2-выбирать стиль и форму, соблюдать дресс-код медицинского работника, современного человека в деловом мире

У3-соблюдать правила составления резюме, ведомственного этикета, имиджа медицинского работника

знать:

З1-культуру поведения в деловом мире; значение приветствия, титулирования, знакомств

З2-культуру речи, делового письма, электронного этикета

З3-соблюдать дресс-код медицинского работника, современного человека в деловом мире

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен сформировать следующие компетенции:

-общие:

ОК.02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК.04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК.05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

-профессиональные:

ПК 4.2. Проводить санитарно-гигиеническое просвещение населения

В результате освоения программы учебной дисциплины реализуется программа воспитания, направленная на формирование следующих личностных результатов (ЛР):

ЛР07. Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР18. Понимающий сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявляющий к ней устойчивый интерес.

ЛР19. Умеющий эффективно работать в коллективе, общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ЛР20. Самостоятельный и ответственный в принятии решений во всех сферах своей деятельности, готовый к исполнению разнообразных социальных ролей, востребованных бизнесом, обществом и государством.

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является Др.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

2.1. В результате промежуточной аттестации учебной дисциплины ОП.11 Деловой этикет в профессиональной деятельности осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих и профессиональных компетенций и личностных результатов в рамках программы воспитания:

Результаты обучения (У, З, ОК/ПК, ЛР)	Показатели оценки результатов	Форма и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>ОК₀₂ Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p> <p>ЛР₂₀. Самостоятельный и ответственный в принятии решений во всех сферах своей деятельности, готовый к исполнению разнообразных социальных ролей, востребованных бизнесом, обществом и государством.</p> <p>У1-соблюдать правила делового общения;</p> <p>З1-культуру поведения в деловом мире; значение приветствия, титулирования, знакомств</p>	<p>Определять задачи для поиска информации.</p> <p>Определять необходимые источники информации.</p> <p>Планировать процесс поиска.</p> <p>Структурировать получаемую информацию.</p> <p>Выделять наиболее значимое в перечне информации.</p> <p>Оценивать практическую значимость результатов поиска.</p> <p>Оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач.</p> <p>Использовать современное программное обеспечение.</p> <p>Использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.</p> <p>Применение правил делового общения</p> <p>Демонстрация навыков эффективного общения. Демонстрация культуры поведения в деловом мире; значение приветствия, титулирования, знакомств</p>	<p>Тестовый контроль, в том числе с применением информационных технологий. Экспертная оценка правильности выполнения заданий по работе с информацией, документами.</p> <p>Подготовка к семинару.</p> <p>Др</p>
<p>ОК.04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p> <p>З2-культуру речи, делового письма, электронного этикета</p> <p>ПК 4.2. Проводить санитарно-гигиеническое просвещение населения</p> <p>ЛР₀₇. Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.</p> <p>ЛР₁₉. Умеющий эффективно работать в коллективе, общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p>Положительная оценка вклада членов команды в общекомандную работу.</p> <p>Передача информации, идей и опыта членам команды.</p> <p>Использование знания сильных сторон, интересов и качеств, которые необходимо развивать у членов команды, для определения персональных задач в общекомандной работе.</p> <p>Формирование понимания членам личной и коллективной ответственности.</p> <p>Регулярное представление обратной связи членами команды.</p> <p>Определение роли приветствия и знакомства в жизни человека;</p> <p>Соблюдение правил написания слов</p> <p>Следование правилам речевого этикета.</p>	<p>Тестовый контроль, в том числе с применением информационных технологий. Экспертная оценка правильности выполнения заданий по работе с информацией, документами.</p> <p>Подготовка к семинару.</p> <p>Др</p>
<p>З3-соблюдать дресс-код медицинского работника, современного человека в деловом мире</p> <p>ОК.05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p> <p>У2-выбирать стиль и форму,</p>	<p>Грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.</p> <p>Особенности социального и культурного контекста.</p> <p>Владение основными правилами выбора одежды и гармонии цвета</p>	<p>Тестовый контроль, в том числе с применением информационных технологий. Экспертная оценка правильности выполнения заданий по работе с информацией, документами.</p> <p>Подготовка к семинару.</p> <p>Др</p>

<i>соблюдать дресс-код медицинского работника, современного человека в деловом мире</i>		
<i>УЗ-соблюдать правила составления резюме, ведомственного этикета, имиджа медицинского работника ЛР₁₈. Понимающий сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявляющий к ней устойчивый интерес.</i>	<i>Соблюдение правил написания слов Следование правилам речевого этикета. Понятие «ведомственный этикет», составлять резюме Правила оформления документов и построения устных сообщений. Демонстрация понимания сущности и социальной значимости своей будущей профессии, проявляющий к ней устойчивый интерес.</i>	<i>Тестовый контроль, в том числе с применением информационных технологий. Экспертная оценка правильности выполнения заданий по работе с информацией, документами. Подготовка к семинару. Др</i>

3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Формы и методы контроля

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по учебной дисциплины ОП.11 Деловой этикет в профессиональной деятельности, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций, а также личностных результатов в рамках программы воспитания.

3.1. Формы и методы оценивания

Элемент УД	Формы и методы контроля					
	Текущий контроль		Рубежный контроль		Промежуточная аттестация	
	Формы контроля	Проверяемые ОК,ПК, У, З,ЛР	Формы контроля	Проверяемые ОК,ПК, У, З,ЛР	Формы контроля	Проверяемые ОК,ПК, У, З,ЛР
Раздел 1 Значение этикета в жизни современного человека					<i>ЗаО</i>	
Тема 1.1. Приветствие, титулирование. Официальные и неофициальные представления	<i>УО, Т</i>	У1, 31 ЛР ₂₀ ОК ₀₂				
Тема 1.2. Правила ведения деловой беседы	<i>УО, Т</i>	33, У2, ОК ₀₅ ЛР ₁₈				
Раздел 2. Речевой этикет						
Тема 2.1. Публичные выступления	<i>УО, Т</i>	32, ОК ₀₂ ПК.4.2 ЛР ₁₉				
Тема 2.2. Хороший тон и телефон	<i>УО, Т</i>	33, У2, ОК ₀₅ ЛР ₁₈				
Тема 2.3. Деловая переписка	<i>УО, Т</i>	32, ОК ₀₄ ПК 4.2. ЛР _{07, 19}				
Раздел 3. Культура делового общения						
Тема 3.1. Умение общаться с людьми. Культура поведения в общественных местах	<i>УО, Т</i>	32, ОК ₀₄ ПК 4.2. ЛР _{07, 19}				
Тема 3.2. Вежливость – основной признак делового этикета.	<i>УО, Т</i>	У1, 31 ЛР ₂₀ ОК ₀₂				
Тема 3.3. Культура общения с людьми с ограниченными возможностями. Невербальное общение	<i>УО, Т</i>	32, ОК ₀₄ ПК 4.2. ЛР _{07, 19}			Др	31-33, У1-3 ПК 4.2 ОК ₀₂ - ЛР ₁₈ ОК ₀₄ - ЛР ₀₇ ЛР ₁₉ ОК ₀₅ - ЛР ₂₀
Раздел 4. Имидж делового						

человека						
Тема 4.1. Понятие дресс-код или уместный костюм	<i>УО, Т</i>	У1, 31 ЛР ₂₀ ОК ₀₂				
Тема 4.2. Имидж мужчины. Имидж женщины.	<i>УО, Т</i>	33, У2, У3, ЛР ₁₈ ОК ₀₅				
Тема 4.3. Атрибуты деловой привлекательности	<i>УО, Т</i>	У1, 31, ОК ₀₂ ЛР ₂₀				
Тема 4.4. Правила составления резюме. Поиски работы	<i>УО, Т</i>	33, У2, ОК ₀₅				
Раздел 5. Служебный этикет						
Тема 5.1. Ведомственный этикет	<i>УО, Т</i>	32, ОК ₀₄ ПК 4.2. ЛР _{07, 19}				
Тема 5.2. Правила сервировки. Манеры поведения за столом	<i>УО, Т</i>	33, У2, У3, ЛР ₁₈ ОК ₀₅				
Тема 5.3. Корпоративная культура. Этический кодекс управленца	<i>УО, Т</i>	32, ОК ₀₄ ПК 4.2. ЛР _{07, 19}				
Тема 5.4. Деловой этикет. Шаг за шагом. Этикет вокруг нас. Промежуточная аттестация	<i>Др</i>	31-33, У1-У3 ПК 4.2 ОК ₀₂ - ЛР ₁₈ ОК ₀₄ - ЛР ₀₇ ЛР ₁₉ ОК ₀₅ - ЛР ₂₀			<i>Др</i>	31-33, У1-3 ПК 4.2 ОК ₀₂ - ЛР ₁₈ ОК ₀₄ - ЛР ₀₇ ЛР ₁₉ ОК ₀₅ - ЛР ₂₀

3.2 Кодификатор оценочных средств

Функциональный признак оценочного средства (тип контрольного задания)	Код оценочного средства
Устный опрос	<i>УО</i>
Практическая работа № n	<i>ПР № n</i>
Тестирование	<i>Т</i>
Контрольная работа № n	<i>КР № n</i>
Задания для самостоятельной работы - реферат - доклад - сообщение	<i>СР</i>
Разноуровневые задачи и задания (расчётные, графические)	<i>РЗЗ</i>
Рабочая тетрадь	<i>РТ</i>
Проект	<i>П</i>
Деловая игра	<i>ДИ</i>
Кейс-задача	<i>КЗ</i>
Зачёт	<i>З</i>
Зачёт с оценкой	<i>ЗаО</i>
Экзамен	<i>Э</i>
Др	<i>Др</i>

4. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Устный опрос

Раздел 1. Значение делового этикета в жизни современного человека

Тема 1.1. Приветствие, титулирование. Официальные и неофициальные представления

Типовые задания для устного опроса:

1. Расскажите об истории этикета.
2. Как вы понимаете «Статус этикета»?
3. Расскажите об основных элементах приветствия, формах обращения.
4. Расскажите как представиться человеку и как отвечать на представление другого .
5. Что делать, если вас не представили?
6. Расскажите: Что делать, если вы забыли, как зовут другого человека.
7. Как приветствовать людей: советы.

Тема 1.2. Правила ведения деловой беседы

Типовые задания для устного опроса:

1. Расскажите о правила ведения деловой беседы: тема беседы, план
2. Расскажите о правила ведения деловой беседы: настроение, внешний вид.
3. Наглядные пособия.

Раздел 2. Речевой этикет

Тема 2.1. Публичные выступления

Типовые задания для устного опроса:

1. Дайте понятие: публичное выступление
2. Расскажите из чего строится план публичного выступления

Тема 2.2. Хороший тон и телефон

Типовые задания для устного опроса:

1. Электронный этикет, правила ведения разговора, голосовая почта, автоответчик.
2. Приветствие и представление. Время звонка. Ошибки соединения и неприятные звонки.
3. Чужие звонки. Чужой телефон.
4. Рабочий и мобильные телефоны.

Тема 2.3. Деловая переписка

Типовые задания для устного опроса:

1. Требования служебного этикета к деловому посланию.
2. Электронные письма. Стиль и содержание письма. План и черновик. Орфография и пунктуация.
3. Когда отвечать на письмо.
4. Письма и хорошие манеры.

Раздел 3. Культура делового общения

Тема 3.1. Умение общаться с людьми. Культура поведения в общественных местах

Типовые задания для устного опроса:

1. Дайте понятие: Круг общения.
2. Расскажите как признавать ошибки, уважать чужое мнение.
3. Как вы понимаете: соблюдение тактичности, вежливости, конфиденциальности.
4. Основные правила поведения: на улице и общественном транспорте.
5. Основные правила поведения в общественных местах: в театре, на выставке

6. Основные правила поведения в общественных местах: в музее, гостинице, библиотеке, стадионе, магазине, лечебных учреждениях, учебных заведениях.

Тема 3.2. Вежливость – основной признак делового этикета.

Типовые задания для устного опроса:

1. Вежливость, тактичность, деликатность.
2. Как отвечать на бестактные вопросы.
3. Как реагировать на обиды и оскорбления.
4. Уважительность и интеллигентность.

Тема 3.3. Культура общения с людьми с ограниченными возможностями. Невербальное общение

Типовые задания для устного опроса:

1. Расскажите о соблюдении правил поведения и общения с людьми с ограниченными возможностями: с инвалидом-колясочником, со слепым и глухим человеком, с людьми, страдающими нарушением речи, с отклонениями в развитии, с приобретенными физическими отклонениями.
2. Расскажите об особенностях невербального общения: мимика, жесты и язык телодвижений.

Раздел 4. Имидж делового человека

Тема 4.1. Дресс-код или уместный костюм

Типовые задания для устного опроса:

1. Расскажите о соблюдении дресс-кода, утвержденного руководством или спецификой организации.

Тема 4.2. Имидж мужчины. Имидж женщины.

Типовые задания для устного опроса:

1. Как создать образ при помощи одежды, прически, аксессуаров.
2. Умение красиво одеваться в конкретной профессиональной ситуации.
3. Как создать образ при помощи одежды, макияжа, прически, аксессуаров.
4. Умение красиво одеваться в конкретной профессиональной ситуации.

Тема 4.3. Атрибуты деловой привлекательности

Типовые задания для устного опроса:

1. Гармония цвета, сочетание вкуса, качество одежды и обуви.
2. Общая привлекательность в профессиональном мире.

Самостоятельная работа № 15.

Работа с тестами по теме «Атрибуты деловой привлекательности».

Тема 4.4. Правила составления резюме. Поиски работы

Типовые задания для устного опроса:

1. Расскажите об основных правилах составления резюме: краткость, конкретность, доказательность, активность и энергичность, официальность.
2. Дайте понятия: требовательность: структурированность, правильное оформление, читабельность, внешняя привлекательность.
3. Расскажите, как готовиться к собеседованию: документы, внешний вид.

Раздел 5. Служебный этикет

Тема 5.1. Ведомственный этикет

Типовые задания для устного опроса:

1. Расскажите о культуре общения с коллегами.
2. Соблюдение правил состояния рабочего места и документов

Тема 5.2. Правила сервировки. Манеры поведения за столом

Типовые задания для устного опроса:

1. Столовое бельё.
2. Столовая посуда.
3. Столовые приборы.
4. Напитки, чай, кофе.
5. Как правильно сидеть за столом.
6. Как пользоваться салфеткой, столовыми приборами.
7. Манеры и привычки.
8. Культура употребления отдельных продуктов.

Тема 5.3. Корпоративная культура. Этический кодекс управленца

Типовые задания для устного опроса:

1. Культура поведения сотрудника в коллективе при организации корпоративных мероприятий
2. Расскажите о соблюдении правил этикета руководителя.
3. Культура общения с сотрудниками, посетителями, вышестоящим руководством.

Тема 5.4. Деловой этикет. Шаг за шагом. Этикет вокруг нас. Промежуточная аттестация

Типовые задания для устного опроса:

1. Умение применять полученные знания в современной жизни.
2. Как использовать знания в своем опыте на учебной и производственной практике. Итоговое повторение пройденного материала. Др (тестирование).

Контролируемые компетенции: ОК.02, ОК.04., ОК.05, ПК.4.2

Критерии оценки:

«5» – показывает глубокое и полное знание и понимание всего программного материала, сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей; составляет полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделяет главные положения, самостоятельно подтверждает ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно и аргументировано делает анализ, обобщения, выводы; составляет ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; формулирует точное определение и истолкование основных понятий, законов, теорий; уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне; допускает не более одного недочёта, который легко исправляет по требованию преподавателя; имеет необходимые навыки работы с схемами, графиками, сопутствующими ответу.

«4» – показывает знания всего изученного программного материала; даёт правильный ответ на основе изученных теорий; допускает незначительные ошибки и недочёты при воспроизведении изученного материала, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах, обобщениях из наблюдений; материал излагает в определённой логической последовательности, при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочётов, которые может исправить самостоятельно при требовании или небольшой помощи преподавателя; умеет самостоятельно выделять главные положения в изученном материале; не обладает достаточным навыком работы со справочной литературой, учебником, первоисточником (правильно ориентируется, но работает медленно).

«3» – усваивает основное содержание учебного материала, но имеет пробелы, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала; излагает материал несистематизированно, фрагментарно, не всегда последовательно; показывает недостаточную сформированность отдельных знаний и умений; слабо аргументирует выводы и обобщения, допускает ошибки при их формулировке; не использует в качестве

доказательства выводы и обобщения из наблюдений, опытов или допускает ошибки при их изложении; даёт нечёткие определения понятий; отвечает неполно на вопросы преподавателя или воспроизводит содержание теоретического материала, но недостаточно понимает отдельные положения, имеющие важное значение в этом тексте.

« 2 » – не усваивает и не раскрывает основное содержание материала; не знает или не понимает значительную часть программного материала в пределах поставленных вопросов; не делает выводов и обобщений; имеет слабо сформированные и неполные знания, не умеет применять их при решении конкретных вопросов, задач, заданий по образцу; при ответе на один вопрос допускает более двух грубых ошибок, которые не может исправить даже при помощи преподавателя.

« 1 » – нет ответа.

4.2. Темы рефератов, докладов, сообщений

1. Приветствие, титулирование.
2. Официальные и неофициальные представления.
3. Культура делового общения.
4. Правила ведения деловой беседы.
5. Умение общаться с людьми.
6. Правила составления резюме.
7. Поиски работы.
8. Ведомственный этикет.
9. Культура общения с людьми с ограниченными возможностями.
10. Корпоративная культура
11. Невербальное общение.
12. Дресс-код или уместный костюм.
13. Имидж мужчины.
14. Атрибуты деловой привлекательности.
15. Этический кодекс управленца.
16. Этикет вокруг нас.
17. Публичные выступления.
18. Правила сервировки стола.
19. Манеры поведения за столом.
20. Имидж женщины.

Контролируемые компетенции: ОК.02, ОК.04., ОК.05, ПК.4.2

Контроль выполнения данного вида самостоятельной работы осуществляется во время учебного занятия в виде проверки преподавателем письменного эссе (реферата, доклада, сообщения) или устного выступления обучающегося.

Критерии оценки:

« 5 » – баллов выставляется обучающемуся, если тема раскрыта всесторонне; материал подобран актуальный, изложен логично и последовательно; материал достаточно иллюстрирован достоверными примерами; презентация выстроена в соответствии с текстом выступления, аргументация и система доказательств корректны.

« 4 » – баллов выставляется обучающемуся, если тема раскрыта всесторонне; имеются неточности в терминологии и изложении, не искажающие содержание темы; материал подобран актуальный, но изложен с нарушением последовательности; недостаточно достоверных примеров.

« 3 » – баллов выставляется обучающемуся, если тема сообщения соответствует содержанию, но раскрыта не полностью; имеются серьёзные ошибки в терминологии и изложении, частично искажающие смысл содержания учебного материала;

материал изложен непоследовательно и нелогично; недостаточно достоверных примеров.

«2» – баллов выставляется обучающемуся, если тема не соответствует содержанию, не раскрыта; подобран недостоверный материал; грубые ошибки в терминологии и изложении, полностью искажающие смысл содержания учебного материала; информация изложена нелогично; выводы неверные или отсутствуют.

4.3. Тестовые задания

Тест 1. (1-вариант)

1. Кто кого должен пропустить:

- а) тот, кто входит в магазин;
- б) тот, кто выходит из магазина;
- в) нет правильного ответа;
- г) все ответы верны.

2. Как правильно спросить:

- а) кто последний;
- б) кто крайний;
- в) за кем занять;
- г) нет правильного ответа.

3. Можно ли критиковать товары:

- а) да;
- б) иногда;
- в) нет;
- г) всегда.

4. Можно ли в гостинице пользоваться электронагревательными приборами?

- а) да;
- б) например, чайниками;
- а) нет;
- б) кофеваркой.

5. Как правильно ходить на улице?

- а) «задрав нос»;
- б) прямо с достоинством;
- в) громко смеяться;
- г) кричать.

6. Каким может быть ответ на извинения?

- а) «ничего»;
- б) «не беспокойтесь»;
- в) «бывает»;
- г) все ответы верны.

7. Если по улице идут трое, какое место самое почетное?

- а) справа;
- б) слева;
- в) посередине;
- г) все ответы верны.

8. Если женщина идет по улице с двумя мужчинами, может ли она их взять под руки?

- а) да;
- б) нет;
- в) иногда;
- г) всегда.

9. Можно ли задавать вопросы с частицей «не» («не скажите...», «не знаете ли ...»)?

- а) нет;
- б) да;
- в) иногда;

- г) нет правильного ответа.
- 10. Кто должен первым проходить через вращающиеся двери?**
- а) женщина;
 - б) вместе мужчина и женщина;
 - в) мужчина;
 - г) все ответы верны.
- 11. Можно ли женщине курить на улице?**
- а) да;
 - б) нет;
 - в) иногда;
 - г) все ответы верны.
- 12. Как должен вести себя взрослый, если студенты «кроют» нецензурными словами в фойе колледжа:**
- а) не обращать внимания;
 - б) выйти из кабинета и сделать замечание;
 - в) ответить тем же;
 - г) сделать замечание, записать фамилию и написать докладную.
- 13. Кто первым поднимается в вагон поезда?**
- а) женщина;
 - б) мужчина;
 - в) юноша;
 - г) проводник.
- 14. Надо ли аплодировать после подъема занавеса?**
- а) нет;
 - б) иногда;
 - в) да, в знак одобрения декораций;
 - г) да, в знак требования начала.
- 15. Как правильно садиться в машину:**
- а) головой вперед, левую ногу, потом правую.
 - б) боком вперед, правую ногу, потом левую.
 - в) ноги вперед, а потом корпус;
 - г) сесть, а потом обе ноги поставить на пол машины.
- 16. Если вы встретили на улице знакомого и хотите поговорить – как быть?**
- д) остановить и поговорить;
 - е) пройти с ним часть пути, попросив разрешения проводить;
 - ж) все ответы верны;
 - з) нет правильного ответа.
- 17. С какой стороны обходят прохожих?**
- а) идущих навстречу – слева;
 - б) идущих навстречу – справа;
 - в) не имеет значения;
 - г) как считать нужным
- 18. Если по улице идут трое, какое место самое почетное?**
- а) справа;
 - б) слева;
 - в) посередине;
 - г) все ответы верны.
- 19. Спускаясь по лестнице, мужчина идет...**
- а) на 1-2 ступеньки впереди женщины;
 - б) на 1-2 ступеньки сзади женщины;
 - в) вместе;
 - г) все ответы верны.
- 20. Женщине уступили место в транспорте, она:**
- а) посадила на это место своего ребенка;

- б) сказала: «Неужели я такая старая»;
- в) улыбнуться, поблагодарив;
- г) нет правильного ответа.

Тест 1. (2-вариант)

1. Манеры – это ...

- д) способ поддержать себя;
- е) внешняя форма поведения;
- ж) невербальные формы общения;
- з) все ответы верны.

2. Жаргон – это ...

- а) испорченная речь;
- б) правильная речь;
- в) неправильная речь;
- г) нецензурная лексика.

3. Если женщина ограничивается поклоном, то мужчина:

- а) протягивает руку;
- б) не протягивает руку;
- в) произносит слова приветствия, не протягивая руку;
- г) нет правильного ответа

4. Принято здороваться через:

- а) порог;
- б) стол;
- в) какую – либо преграду;
- г) нет правильного ответа.

5. Мужчина при приветствии:

- а) встает;
- б) не встает;
- в) встает в особых случаях;
- г) все ответы верны.

6. Женщина подает руку мужчине ребром к полу, мужчина:

- а) поворачивает ее руку так, чтобы она была сверху;
- б) протягивает свою руку ребром к ее руке;
- в) пожимает руку крепко;
- г) сжимает руку в ладонях.

7. Ценные черты, которые увеличивают шанс на успех:

- а) вежливость;
- б) привычка;
- в) использование подабающего языка;
- г) все ответы верны.

8. Специалисты рекомендуют продумать, что:

- д) тему беседы;
- е) ход беседы;
- ж) логическую связь беседы;
- з) все ответы верны.

9. Начало деловой беседы зависит от:

- и) взгляда;
- к) пунктуальности;
- л) улыбки;
- м) все ответы верны.

10. Сильное средство невербального общения:

- н) поворот головы;
- о) взгляд;
- п) движение руки;
- р) поза.

11.Окончательное решение деловой беседы должно излагаться:

- с) на завершающем этапе;
- г) ясно, четко;
- у) убедительно;
- ф) все ответы верны.

12.В структуру деловой беседы входят:

- х) начало, передача информации и аргументирование;
- ц) выслушивание доводов собеседника и реакция на них;
- ч) принятие решений;
- ш) все ответы верны.

13.Какое значение имеет имя человека:

- щ) самое важное;
- ы) нейтральное;
- э) пассивное;
- ю) не правильного ответа.

14.Деловая беседа имеет:

- я) закономерность;
- аа) традиции;
- бб) нормы и правила;
- вв) все ответы верны.

15.Хорошего специалиста ценят за:

- гг) исполнительность;
- дд) коммуникабельность;
- ее) привычки;
- жж) все ответы верны.

16.Необходимо ли произносить слово: «Здравствуйте!», входя в офис, если Вы не знаете этих людей:

- зз) нет;
- ии) да;
- кк) необязательно;
- лл) в зависимости от обстоятельств.

17.Неуверенность собеседника пройдет, если Вы:

- мм) доброжелательны;
- нн) сосредоточены;
- оо) агрессивны;
- пп) раскованны.

18.Ягодинский утверждал, что «Вежливость – основной признак»

- рр) интеллектуального человека;
- сс) воспитанного человека;
- тт) культурного человека;
- уу) образованного человека.

19.Во время деловой беседы принято:

- фф) смотреть на часы;
- хх) смотреть в сторону;
- цц) смотреть на собеседника;
- чч) смотреть в глаза.

20.Обращение – это ...

- а) в форме полного имени;
- б) на «ты» на «вы»;
- в) по имени и отчеству;
- г) все ответы верны.

Контролируемые компетенции: ОК.02, ОК.04., ОК.05, ПК.4.2

Ключи к тестам

Раздел 1. Значение делового этикета в жизни современного человека

Раздел 2. Речевой этикет

Раздел 3. Культура делового общения

Раздел 4. Имидж делового человека

Раздел 5. Служебный этикет

1 – вариант

№ вопроса	Правильный ответ
1.	б
2.	а
3.	б
4.	б
5.	г
6.	г
7.	в
8.	б
9.	а
10.	в
11.	б
12.	г
13.	а
14.	в
15.	г
16.	б
17.	б
18.	в
19.	б
20.	в

2 - вариант

№ вопроса	Правильный ответ
1.	г
2.	а
3.	в
4.	г
5.	а
6.	а
7.	г
8.	г
9.	г
10.	б
11.	г
12.	г
13.	г
14.	а
15.	г
16.	г
17.	б
18.	в
19.	в
20.	а

Критерии оценки:

« 5 » – от 86 % до 100 % правильных ответов.

« 4 » – от 76 % до 85 % правильных ответов.

« 3 » – от 61 % до 75 % правильных ответов.

« 2 » – менее 61% правильных ответов.

Таблица 3 - Форма информационной карты банка тестовых заданий

Наименование разделов	Всего ТЗ	Количество форм ТЗ				Контролируемые компетенции
		Открытого типа	Закрытого типа	На соответствие	Упорядочение	
Раздел 1. Значение делового этикета в жизни современного человека	40	40	0	0	0	ОК.02, ОК.04., ОК.05, ПК.4.2
Раздел 2. Речевой этикет						
Раздел 3. Культура делового общения						
Раздел 4. Имидж делового человека						
Раздел 5. Служебный этикет						

Перечень вопросов для промежуточной аттестации (Др)

1-вариант

1. Какую первичную помощь оказывает фельдшер ФАПа сельскому населению по участковому принципу?

Ответ: медико-санитарную

2. ФАП – это:

Ответ: фельдшерско-акушерский пункт

3. В структуре ЛПУ ФАП является:

Ответ: структурным подразделением

4. Свои должностные обязанности фельдшер ФАПа обязан исполнять как?

Ответ: добросовестно

5. Когда вы звоните в организацию, то:

- а) не звоните по личным делам
- б) если это необходимо, говорите очень коротко
- в) все ответы верны

6. Если вы оставляете сообщение на автоответчике, то:

- а) оставите координаты
- б) назовёте имя, телефон
- в) назовёте организацию и телефон

7. Во время телефонного разговора можно:

- а) пить, курить
- б) шуршать бумагой
- в) нет правильного ответа

8. Деловым партнёрам звонить домой следует:

- а) утром
- б) вечером
- в) нет правильного ответа

9. Набирая номер, нужно ли произносить фразу:

- а) «в удобное время я звоню»
- б) «я вам помешал»
- в) «вы ещё спите?»

10. Должны ли вы быть на «месте», когда от вашего имени неоднократно звонит секретарь:

- а) нет
- б) да
- в) не обязательно

11. Нужно ли представляться самому, звоня в офис:

- а) нет
- б) не всегда
- в) обязательно

12. Назовите этапы деловой беседы:

- а)
- б)
- в)
- г)

13. Дополнить. Во время деловой беседы не принято: _____

14. Дополнить. Кому принадлежат слова: «Манеры человека – это зеркало, в котором отражается его портрет» _____

15. Дополнить. Входя в кабинет Вы должны: _____

16. Дать определение: Здоровый образ жизни – это: _____

17. Средства пропаганды: статьи, санитарные листки, памятки, листовки, стенные газеты, журналы, буклеты, брошюры, книги, лозунги относятся к _____ методу.

18. Метод массовой пропаганды, при которой происходит одновременное воздействие на слуховые и зрительные анализаторы называется _____.

19. Какому понятию соответствует следующее определение:
«Состояние полного физического, духовного, социального благополучия, а не только отсутствие болезней»

20. Какая общая компетенция осваивается обучающимися при выполнении докладов, эссе, презентаций? (указать цифру)

21. Назовите второй этап деловой беседы: _____

22. Какие приемы помогают партнеру чувствовать себя уверенно:

- а) внимательность;
- б) беседа напротив друг друга, лучше не за рабочим столом;
- в) на видном месте – часы;
- г) все ответы верны.

23. Необходимо ли произносить слово: «Здравствуйте!», входя в офис, если Вы не знаете этих людей: _____

24. Во время деловой беседы принято: _____

25. Во время деловой беседы не принято:

- а) отвлекаться;
- б) перебивать;
- в) смотреть в сторону;
- г) все ответы верны.

26. Медицинская деонтология – это:

Ответ: совокупность этических норм выполнения медработниками своих профессиональных обязанностей.

2-вариант

1. С каким числом жителей организуется ФАП в населенных пунктах при расстоянии до ближайшего медицинского учреждения свыше 7 км?

2. К бланкам строгого учета ФАПа не относят - талон на законченный случай временной нетрудоспособности – это учетная форма N ___?

3. Фельдшер ФАПа при приеме пациента обязан оформить медицинскую документацию - Медицинская карта амбулаторного больного – это учетная форма N ___?

4. Фельдшер ФАПа при приеме пациента, состоящего на диспансерном учете обязан оформить медицинскую документацию - Контрольная карта диспансерного наблюдения – это учетная форма N ___?

5. Если вы оставляете сообщение на автоответчике, то:

- а) назовёте дату, время звонка, своё имя

б) назовёте дату, время звонка, название компании, своё имя и краткое сообщение

в) назовёте своё имя, название компании и краткое сообщение

6. Если вас просят подождать по телефону:

а) возмутитесь

б) не проявляйте раздражения

в) скажите: «Пусть звонят сами»

7. Во время телефонного разговора нельзя:

а) жевать

б) пить

в) курить

г) все ответы верны

8. Деловым партнёрам звонить домой следует:

а) в выходной

б) ночью

в) в крайнем случае

9. Если на ваш звонок вас попросят изложить свой вопрос, то вы:

а) объясните кратко его суть

б) начните издалека

в) скажите «не ваше дело»

10. Отвечая на телефонный звонок:

а) назовите имя компании, отдел и своё имя

б) спросите «кто»

в) назовите имя компании

11. Можно ли просить выйти коллег из кабинета, если необходимо поговорить конфиденциально?

12. Назовите шесть основных заповедей делового этикета, которые сформулировала Джен Ягер.

а)

б)

в)

г)

д)

е)

13. Санитарный бюллетень сколько имеет частей : _____

14. Назовите самый распространенный метод пропаганды ЗОЖ _____

15. При формировании у населения здорового образа жизни используются все методы пропаганды: устный, наглядной (изобразительной), комбинированной и _____.

16. Вставить пропущенное слово. Здоровью в соответствии с ВОЗ – это состояние полного физического, духовного, социального _____, а не только отсутствие болезней.

17. Средства пропаганды: лекции, беседы, дискуссии, конференции, кружковые занятия, викторины относятся к _____ методу.

18. Этический кодекс медицинской сестры содержит всего статей: _____

19. Назовите четвертый этап деловой беседы: _____

20. Назовите наглядное средство пропаганды, в виде одного листа печатного материала, сложенного в два сгиба? _____

21. Назовите вид агитационно-политической или информационной литературы, лист бумаги с текстом и иллюстрациями? _____

22. Об общей культуре человека судят по:

- а) речи;
- б) манерам;
- в) одежде;
- г) все ответы верны.

23. Что рекомендуют специалисты продумать для проведения беседы?

24. При проведении деловой беседы необходимо: _____

25. Положительное качество, совокупность высоких моральных качеств, а также уважение этих качеств в самом себе – это: ____

26. С каким числом жителей организуется ФАП в населенных пунктах при расстоянии до ближайшего медицинского учреждения свыше 2 км?

Контролируемые компетенции: ОК.02, ОК.04., ОК.05, ПК.4.2

Ключи к тестам

Др

1 – вариант

2 - вариант

№ вопроса	Правильный ответ	№ вопроса	Правильный ответ
1.	медико-санитарную	1.	до 700
2.	Фельдшерско-акушерский пункт	2.	025-9
3.	структурным подразделением	3.	025
4.	добросовестно	4.	030
5.	В	5.	Б
6.	А	6.	Б
7.	В	7.	Г
8.	В	8.	В
9.	А	9.	А
10.	Б	10.	А
11.	В	11.	да
12.	1. Начало. 2. Передача информации. 3. Выслушивание доводов собеседника и реакция на них. 4. Принятие решений.	12.	1. Делайте все вовремя. 2. Не болтайте лишнего. 3. Будьте доброжелательны, приветливы. 4. Думайте о других, а не только о себе. 5. Одевайтесь, как положено. 6. Говорите и пишите хорошим языком.
13.	перебивать	13.	три
14.	Гёте	14.	устный

15.	Снять пальто и шляпу	15.	печатный
16.	Индивидуальная система поведения, направленная на сохранение и укрепление здоровья	16.	благополучия
17.	Печатный	17.	Устному
18.	Комбинированный	18.	Семнадцать
19.	здоровье	19.	Принятие решений
20.	2	20.	буклет
21.	Передача информации	21.	Памятка
22.	г	22.	Г
23.	да	23.	Логическую связь
24.	смотреть в глаза	24.	договориться заранее
25.	г	25.	достоинство
26.	совокупность этических норм выполнения медработниками своих профессиональных обязанностей	26.	от 700

Критерии оценки:

« 5 » – от 86 % до 100 % правильных ответов.

« 4 » – от 76 % до 85 % правильных ответов.

« 3 » – от 61 % до 75 % правильных ответов.

« 2 » – менее 61% правильных ответов.

Таблица 3 - Форма информационной карты банка тестовых заданий

Наименование разделов	Всего ТЗ	Количество форм ТЗ				Контролируемые компетенции
		Открытого типа	Закрытого типа	На соответствие	Упорядочение	
Раздел 1. Значение делового этикета в жизни современного человека	52	34	18	0	0	ОК.02, ОК.04., ОК.05, ПК.4.2
Раздел 2. Речевой этикет						
Раздел 3. Культура делового общения						
Раздел 4. Имидж делового человека						
Раздел 5. Служебный этикет						

