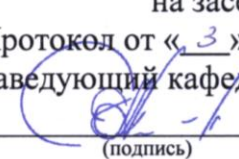


ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ
Кафедра хирургии и внутренних незаразных болезней

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
Протокол от «3» 10 2022 г. № 3
Заведующий кафедрой

(подпись) С.Н. Магер

Рег. № ВетСЭп.03-530/у
«10» 10 2022 г.

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**Б1.В.ДВ.01.02 Протокол и этика деловых отношений в
ветеринарии**

36.03.01 Ветеринарно-санитарная экспертиза (бакалавриат)

Код и наименование направления подготовки

Ветеринарно-санитарная экспертиза

Направленность (профиль)

Новосибирск 2022

Магер 2019г.

Паспорт фонда оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Природа и сущность этики деловых отношений	УК-2, УК-3	
1.1	Введение	УК-2, УК-3	Контрольные вопросы
1.2	Этика деятельности организации	УК-2, УК-3	Контрольные вопросы
1.3	Этика деятельности руководителя	УК-2, УК-3	Контрольные вопросы
2	Деловое общение и управление им	УК-2, УК-3	
2.1	Общение как социально-психологическая категория	УК-2, УК-3	Контрольные вопросы
2.2	Вербальное общение	УК-2, УК-3	Контрольные вопросы
2.3	Невербальное общение	УК-2, УК-3	Контрольные вопросы
2.4	Дистанционное общение	УК-2, УК-3	Контрольные вопросы
3	Этикет деловых отношений	УК-2, УК-3	
3.1	Этикет служебных отношений	УК-2, УК-3	Контрольные вопросы
3.2	Этикет деловых приемов и переговоров	УК-2, УК-3	Контрольные вопросы
3.3	Особенности делового общения с иностранными партнерами	УК-2, УК-3	Контрольные вопросы
3.4	Имидж делового человека	УК-2, УК-3	Контрольные вопросы
3.5	Искусство комплимента. Правила вручения подарков	УК-2, УК-3	Контрольные вопросы
	Реферат	УК-2, УК-3	Примерные темы
	Зачет	УК-2, УК-3	Вопросы для зачета

Контрольная работа включает в себя выполнение контрольных заданий в соответствии с контрольными вопросами по основным разделам дисциплины.

Текущая оценка знаний студентов

по дисциплине

Б1.В.ДВ.01.02 Протокол и этика деловых отношений в ветеринарии

(наименование дисциплины)

Раздел 1. Природа и сущность этики деловых отношений

Контрольные вопросы по темам 1.1, 1.2, 1.3

1. Приведите определение понятия этики деловых отношений.
2. Какие этические принципы считаются универсальными для современных деловых отношений?
3. В чем состоит сущность и практическое проявление неадекватности отображения человека и неадекватности самооценки?
4. Каковы причины возникновения закономерности искажения смысла информации.
5. Объясните сущность понятий психологической безопасности и психологической самозащиты.
6. Что такое социальная ответственность организации?
7. Какие меры используются организациями для повышения этического уровня организации и сотрудников?
8. Какова цель разработки и каково содержание этических кодексов организаций?
9. Что такое авторитет руководителя? Назовите факторы, оказывающие влияние на авторитет руководителя.
10. Назовите отличительные черты авторитарного руководителя от руководителя-демократа.
11. Перечислите правила, которых должен придерживаться руководитель при общении с людьми.
12. Что такое коллектив, личность, индивидуальность?
13. Раскройте содержание этапов процесса формирования и развития коллектива.
14. Что такое морально-психологический климат коллектива?
15. Назовите общие функции управления, осуществляемые руководителем в своей деятельности.
16. Каким инструментарием этики деловых отношений должен владеть руководитель?
17. Назовите характерные черты «трудного» руководителя и основные причины их проявления.
18. В чем выражается значимость правил критики?
19. Раскройте сущность понятия «конфликт».
20. Назовите причины возникновения конфликтных ситуаций в организации и методы их преодоления.
21. Перечислите правила, позволяющие противодействовать возникновению конфликтов.
22. Что такое деонтология?
23. Перечислите особенности пациентов ветеринарного врача.
24. Что такое терапевтическое взаимодействие? Как его достичь?
25. Кем и когда был принят «Этический кодекс российского ветеринарного врача».
26. Перечислите разделы Этического кодекса российского ветеринарного врача, кратко раскройте их смысл.

Раздел 2. Деловое общение и управление им

Контрольные вопросы по темам 2.1, 2.2, 2.3, 2.4

1. Какие виды коммуникативных барьеров вы знаете? Каковы причины их возникновения?
2. В чем сущность коммуникативной, интерактивной, перцептивной сторон общения?
3. Какую роль играет обратная связь в деловом общении?
4. Какие общепринятые нравственные требования к общению составляют основу коммуникативной культуры?
5. В каких формах осуществляется деловое общение? Их особенности?
6. Сущность стиля общения. Какие факторы определяют стиль общения?
7. Какие методы используются в процессе делового общения для воздействия на партнеров?
8. Что такое управление деловым общением?
9. Что такое деловая риторика?
10. Охарактеризуйте коммуникативные эффекты – риторический инструментарий, применяемый в риторике.
11. Охарактеризуйте качество умения слушать как один из главных показателей культуры человека.
12. Назовите правила проведения публичного выступления и ответов на вопросы аудитории.
13. В чем состоят отличительные особенности применения повторов и демонстрации заинтересованности в процессе выступления?
14. Назовите виды дискуссии. В чем состоит отличие дискуссии от спора?
15. Назовите правила проведения публичного выступления и ответов на вопросы аудитории.
16. Чем определяется значение визуального контакта в деловом общении?
17. Может ли повлиять на психологический климат беседы форма стола, за которым сидят собеседники?
18. Как влияет на психологический климат делового общения взаимное расположение собеседников?
19. Почему невербальные коммуникации играют важную роль в деловом общении? Назовите функции невербальных коммуникаций?
20. Приведите классификацию невербальных средств общения.
21. Как дистанция между субъектами делового общения влияет на психологический и этический комфорт беседы?
22. В чем сходство и различие между очной деловой беседой и телефонным разговором?
23. Перечислите общие требования к написанию деловых писем.
24. Раскройте основные этапы и сущность моделирования хода деловой беседы.
25. Назовите цели и раскройте сущность собеседования.
26. Каковы этические нормы проведения совещания?
27. С какой целью проводятся переговоры?

Раздел 3. Этикет деловых отношений

Контрольные вопросы по темам 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5

1. Какие виды визитных карточек используются в деловых отношениях?
2. Назовите основные правила, определяющие этические нормы приветствия.
3. Какие общие требования предъявляются к внешнему облику делового человека?

4. Какими рекомендациями следует руководствоваться деловой женщине при выборе костюма, аксессуаров?
5. Назовите правила поведения в общественных местах.
6. Перечислите правила использования комплиментов.
7. В чем особенность скрытых комплиментов?
8. Каковы правила и особенности вручения подарков?
9. Протокольные вопросы приема зарубежных гостей.
10. Протокольные аспекты ведения переговоров.

Критерии оценки:

- оценка **«отлично»** выставляется студенту, если теоретическое содержание раздела освоено полностью, без пробелов; сформированы необходимые практические навыки работы с освоенным материалом; выполнены все предусмотренные программой обучения учебные задания;
- оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если теоретическое содержание раздела освоено полностью, без пробелов; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками;
- оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если теоретическое содержание раздела освоено частично; некоторые практические навыки работы не сформированы; многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены;
- оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если теоретическое содержание раздела освоено частично; необходимые практические навыки работы не сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено.

Примерные темы рефератов

по дисциплине Б1.В.ДВ.01.02 Протокол и этика деловых отношений в ветеринарии

1. Этика деятельности организации.
2. Этика деятельности руководителя.
3. Общение как социально-психологическая категория.
4. Вербальное общение.
5. Невербальное общение.
6. Дистанционное общение.
7. Этикет служебных отношений.
8. Этикет деловых приемов и переговоров.
9. Особенности делового общения с иностранными партнерами.
10. Имидж делового человека.

Критерии оценки

- оценка «**зачтено**» выставляется студенту, если даны полные названия всем хирургическим инструментам, указаны цели (основные и вспомогательные) применения хирургических инструментов; продемонстрированы навыки работы с хирургическими инструментами;
- оценка «**не зачтено**» выставляется студенту, если не дано название хотя бы одному хирургическому инструменту, даже при выполнении остальных задач.

Комплект вопросов к зачету

по дисциплине

Б1.В.ДВ.01.02 Протокол и этика деловых отношений в ветеринарии

1. Понятие терминов «этика» и «деловая этика».
2. Этические категории «мораль» и «нравственность» в учениях философов мира.
3. Формы регулирования поведения людей.
4. Принципы этики деловых отношений.
5. Принципы взаимоотношений на макро- и микроуровнях.
6. Способы внедрения этических норм в повседневную практику.
7. Этические нормы в деятельности организации.
8. Закономерности межличностных отношений.
9. Нормы этического поведения руководителя.
10. Авторитет руководителя. Функции управления, осуществляемые руководителем в своей деятельности.
11. Черты авторитарного руководителя и руководителя-демократа.
12. Характерные черты «трудного» руководителя и основные причины их проявления.
13. Сущность понятия «конфликт». Причины возникновения конфликтных ситуаций в организации и методы их преодоления.
14. Этический кодекс российского ветеринарного врача.
15. Сущность коммуникативной, интерактивной, перцептивной сторон общения.
16. Виды коммуникативных барьеров, причины их возникновения.
17. Обратная связь в деловом общении.
18. Нравственные требования к общению, составляющие основу коммуникативной культуры.
19. Формы делового общения и их особенности.
20. Стилль общения. Методы воздействия на партнеров, используемые в процессе делового общения. Управление деловым общением.
21. Сущность принципов речевого воздействия, используемых в деловой риторике.
22. Коммуникативные эффекты — риторический инструментарий, применяемый в риторике.
23. Правила проведения публичного выступления и ответов на вопросы аудитории. В
24. Виды дискуссии. Принципы делового характера дискуссии.
25. Роль невербальных коммуникаций в деловом общении и их функции.
26. Классификация невербальных средств общения.
27. Дистанция между субъектами делового общения. Взаимное расположение собеседников.
28. Значение визуального контакта в деловом общении.
29. Особенности составления корреспонденции (деловое письмо).
30. Правила составления резюме.
31. Деловая беседа по телефону.
32. Факсимильная связь. Электронная почта как эффективное средство делового общения.
33. Понятие терминов «деловой этикет» и «деловой протокол».
34. История развития делового этикета (дворцовый, дипломатический, воинский, светский, деловой или служебный). Становление делового этикета в России.
35. Принципы делового этикета. «Золотые правила» делового этикета.
36. Виды деловых приемов. Правила поведения участников деловых приемов.
37. Этикет приветствий и представлений.

38. Особенности национального этикета. Факторы, влияющие на особенности национального этикета.
39. Понятие терминов «имидж» и «деловая репутация». Составляющие имиджа делового человека.
40. Имидж делового мужчины и деловой женщины (одежда, обувь, парфюм и макияж, аксессуары).
41. Роль комплиментов в общении. Правила использования комплиментов.
42. Особенности подарков как средства делового общения. Общие правила и национальные особенности вручения подарков.

Критерии оценки:

- оценка **«зачтено»** выставляется студенту, если даны полные названия всем хирургическим инструментам, указаны цели (основные и вспомогательные) применения хирургических инструментов; продемонстрированы навыки работы с хирургическими инструментами;
- оценка **«не зачтено»** выставляется студенту, если не дано название хотя бы одному хирургическому инструменту, даже при выполнении остальных задач.

ЗАДАНИЯ
ДЛЯ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

1. Одним из 12 принципов ведения дела в России являются «Принципы личности», один из которых гласит:

- **«Прибыль важнее всего, но честь дороже прибыли»;**
- «Прибыль важнее всего»;
- «Клиент всегда прав».

2. Ключевыми словами в описании поведения типа личностей **ЕКСТРОВЕРСИЯ** являются:

- сосредоточенность, внутренняя жизнь, сначала думает, потом говорит;
- **общительный, взаимодействие, не любит уединения, любит получать публичную похвалу;**
- нерешительность, гибкость, способность адаптироваться.

3. Невербальное общение – это:

- общение посредством неречевых знаковых систем;
- процесс обмена информации и эмоциональном взаимодействии между людьми или группами при помощи речевых средств;
- обмен письменными сообщениями.

4. К принципам речевого воздействия относят:

- **доступность, ассоциативность, интенсивность, сенсорность;**
- повышение тона, активная жестикуляция;
- резкая смена темы разговора, изменение скорости речи во время разговора.

5. Профессиональная ветеринарная этика изучает:

- **нравственные основы деятельности специалистов в области ветеринарной медицины в профессиональной сфере, в том числе отношения с пациентами;**
- отношения специалистов в области ветеринарной медицины друг с другом;
- отношения специалистов в области ветеринарной медицины с другими специалистами сельскохозяйственных организаций;
- моральные основы использования биопрепаратов;
- нравственные основы вивисекции.

6. Специалист в области ветеринарии должен:

- обращаться с животными, в том числе больными, строго, с позиции силы;
- уметь укрощать строптивых животных, в том числе больных;
- **относиться к животным гуманно, чутко, вежливо, бережно;**
- при проведении болевых манипуляций не обращать внимания на реакцию пациента;
- **прекращать болевые манипуляции при агрессивной реакции животного.**

5. Раскройте содержание этапов процесса формирования и развития коллектива.
6. Назовите общие функции управления, осуществляемые руководителем в своей деятельности.
7. Перечислите правила, позволяющие противодействовать возникновению конфликтов.
8. Назовите правила проведения публичного выступления и ответов на вопросы аудитории.
9. Этический кодекс российского ветеринарного врача.
10. Перечислите правила, которых должен придерживаться руководитель при общении с людьми.

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

1. Имидж – это:
 - **визуальная привлекательность личности;**
 - способность остроумно отвечать на провокационные вопросы;
 - способность хорошо одеваться.
2. К критериям выбора модели поведения относятся:
 - **нравственная безупречность, поставленная цель, самокритичная оценка собственных возможностей;**
 - имитация модели поведения авторитетной личности;
 - выбор модели поведения зависит от настроения.
3. Тактика общения включает в себя:
 - оказание «давления» на собеседника;
 - **приемы привлечения внимания, установление контакта с собеседником, влияние на собеседника и др.;**
 - манеру держаться с превосходством.
4. Конструктивный тип модели поведения характеризуется:
 - пассивностью, способностью спровоцировать чужие агрессивные устремления;
 - постоянной готовностью к развязыванию конфликта;
 - **стремлением погасить конфликт, найти компромиссный вариант решения проблемы.**
5. Основная(-ые) категория(-и) ветеринарной этики:
 - право на профессиональную деятельность;
 - долг, честь, совесть, честолюбие;
 - такт и осмотрительность;
 - **профессиональные обязанности, вежливость в общении с клиентами;**
 - **вежливость в отношениях с людьми.**
6. На каком из данных принципов не может быть основано деловое общение?
 - доброжелательность;
 - порядочность;
 - тактичность;
 - уважительность;
 - **эгоизм**

7. Этическая категория, которая передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей:

- благо;
- **долг**;
- счастье;
- честь

8. Верно ли утверждение, что конкуренция двигает дело, ориентация на сотрудничество - укрепляет его, а стремление раздавить конкурента - уничтожает?

- **да**
- нет

9. Назовите виды дискуссии. В чем состоит отличие дискуссии от спора?

10. Какую роль играет обратная связь в деловом общении?

11. Какие общепринятые нравственные требования к общению составляют основу коммуникативной культуры?

12. В каких формах осуществляется деловое общение? Их особенности?

13. Формы делового общения и их особенности.

14. Стилъ общения. Методы воздействия на партнеров, используемые в процессе делового общения. Управление деловым общением.

15. Сущность принципов речевого воздействия, используемых в деловой риторике.

16. Коммуникативные эффекты - риторический инструментарий, применяемый в риторике.

Составители:

Профессор

С.Н. Магеп

Матрица
соответствия критериев оценки уровню сформированности
компетенций

Критерии оценки	Уровень сформированности компетенций
Оценка по пятибалльной системе	
«Отлично»	«Высокий уровень»
«Хорошо»	«Повышенный уровень»
«Удовлетворительно»	«Пороговый уровень»
«Неудовлетворительно»	«Не достаточный»
Оценка по системе «зачет – незачет»	
«Зачтено»	«Достаточный»
«Не зачтено»	«Не достаточный»

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

1. Положение «О балльно-рейтинговой системе аттестации студентов»: СМК ПНД 08-01-2022 (<http://nsau.edu.ru/file/403>: режим доступа свободный);
2. Положение «О проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся в ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ»: СМК ПНД 77-01-2022 (<http://nsau.edu.ru/file/104821>: режим доступа свободный).