Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шуматов Валентин Борисович
Должность: Ректор
Дата подписания: 06.12.2023 09:54:49
Уникальный программный ключ:
1cef78fd73d75dc6ecf72fe1eb94fee387a2985d2b57b784eec0179bf8a794db4

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тихоокеанский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

«УТВЕРЖДАЮ»
Заведующий кафедрой
_____/Л. В. Устинова/
«20» июня 2023 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Дисциплины Б1.В.ДВ.03.02 Конфликтология в аптечной практике основной образовательной программы высшего образования

Направление подготовки (специальность)	33.05.01 Фармация (код, наименование)
Уровень подготовки	специалитет (специалитет/магистратура)
Направленность подготовки	02 Здравоохранение
Сфера профессиональной деятельности	в сфере обращения лекарственных средств и других товаров аптечного ассортимента
Форма обучения	очная (очная, очно-заочная)
Срок освоения ООП	5 лет (нормативный срок обучения)
Институт/кафедра	фармации

Владивосток – 2023

1.1. Фонд оценочных средств регламентирует формы, содержание, виды оценочных средств для текущего контроля, промежуточной аттестации и итоговой (государственной итоговой) аттестации, критерии оценивания дифференцированно по каждому виду оценочных средств.

1.2. Фонд оценочных средств определяет уровень формирования у обучающихся установленных в ФГОС ВО и определенных в основной образовательной программе высшего образования по специальности 33.05.01 Фармация, направленности 02 Здравоохранение в сфере обращения лекарственных средств и других товаров аптечного ассортимента универсальных (УК) компетенций, общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций

https://tgmu.ru/sveden/education/programs/farmaciya-v-sfere-obrascheniya-lekarstvennyh-sredstv-i-drugih-tovarov-aptechnogo-assortimenta_op0120.html

2. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

2.1. Виды контроля и аттестации, формы оценочных средств

№ п/п	Виды контроля	Оценочные средства
		Форма
1	**Текущий контроль**	**Тесты**
		Ситуационные задачи
2	**Промежуточная аттестация**	**Вопросы для собеседования**

3. Содержание оценочных средств текущего контроля

Текущий контроль осуществляется преподавателем дисциплины при проведении занятий в форме: тестирования, собеседования, ситуационных задач.

Оценочные средства для текущего контроля.

Тесты

1. **Торговый стиль соответствует стратегии …**

а. сотрудничества
б. компромисса
в. приспособления
г. Соперничества

2. **Ультиматум оппоненту предъявляется в … переговорного процесса:**

а. кульминационный момент
б. самом конце
в. самом начале
г. ходе всего

3. **Прием, при котором одна из сторон конфликта утверждает, что находится в безвыходной ситуации и предоставляет своему оппоненту информацию, подтверждающую эти слова:**

   а. Рассчитанная задержка
   б. Выбор из двух зол
   в. «затвора»
   г. перехода к насилию

4. **Мягкий стиль выражается формулой …**

   а. «выигрыш—проигрыш»
   б. «проигрыш-проигрыш»
   в. «выигрыш-выигрыш»
   г. «проигрыш-выигрыш»

5. **Стратегии, соответствующие мягкому стилю …**

   а. сотрудничества
   б. компромисса
   в. приспособления
   г. Соперничества

6. **Сотрудническому стилю соответствует …**

   а. игра промежуточными предложениями
   б. приём улаживания инцидента
   в. метод принципиальных переговоров
   г. тактика сокрытия и открытия информации

7. **Прием, при котором переговоры откладываются до тех пор, пока обострение конфликта не дойдет до такой степени, что противник окажется в очень невыгодном положении:**

   а. Рассчитанная задержка
   б. Выбор из двух зол
   в. «затвора»
   г. перехода к насилию

8. **Тактика, при которой с самого начала переговоров оппоненту предъявляются не все требования, а выдвигаются в ходе переговорного процесса последовательно, одно за другим:**

   а. ультимативная
   б. выжимания уступок
   в. поглощения стрел
   г. психологического давления

9. **Прием, при котором одна из конфликтующих сторон намечает два (или больше двух) варианта завершения конфликта, которые для неё примерно в равной степени хороши, и предлагает в ультимативной форме своему оппоненту выбрать один из них:**

   а. Рассчитанная задержка

б. Выбор из двух зол
в. «затвора»
г. перехода к насилию

10. **Жёсткий стиль выражается формулой …**

а. «выигрыш—проигрыш»
б. «проигрыш-проигрыш»
в. «выигрыш-выигрыш»
г. «проигрыш-выигрыш»

11. **Тип конфликтной личности, которому принадлежит данная поведенческая характеристика: Импульсивен, недостаточно контролирует себя. Поведение такого человека плохо предсказуемо. Ведет себя вызывающе, агрессивно. Часто в запале не обращает внимания на общепринятые нормы общения. Характерен высокий уровень притязаний. Несамокритичен. Во многих неудачах, неприятностях склонен обвинять других. Из прошлого (даже горького) извлекает мало уроков:**

а. неуправляемый
б. ригидный
в. бесконфликтный
г. демонстративный
д. сверхточный

12. Тип конфликтной личности, которому принадлежит данная поведенческая характеристика: скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, причем последним кажется, что он придирается, обладает повышенной тревожностью, чрезмерной чувствительностью к деталям, склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих. Страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплачивается за них даже болезнями (бессонницей, головными болями и т.д.):

а.неуправляемый
б.ригидный
в.бесконфликтный
г.демонстративный
д.сверхточный

13. **Тип конфликтной личности, которому принадлежит данная поведенческая характеристика: рациональное поведение выражено слабо. Ярко выражено эмоциональное поведение. Планирование своей деятельности осуществляет ситуативно и слабо воплощается в жизнь, хорошо себя чувствует в ситуации конфликтного взаимодействия:**

а.неуправляемый
б.ригидный
г.бесконфликтный
д.демонстративный
е.сверхточный

14. **Стиль, который означает расположенность участников конфликта к урегулированию разногласия на основе взаимных уступок, достижения частичного удовлетворения своих интересов и в равной мере предполагает активные и пассивные действия, приложение индивидуальных и коллективных усилий:**

а. конфронтация (принуждение, борьба, соперничество)
б. уклонение (уход)

в. приспособление (уступка)
г. сотрудничество
д. компромисс

15. **Модель конфликтного поведения, которой соответствует данная поведенческая характеристика личности: постоянно стремится к расширению и обострению конфликта; постоянно принижает партнера, негативно оценивает его личность; проявляет подозрительность и недоверие к сопернику, нарушает этику общения:**

а. конструктивная
б. деструктивная
в. конформистская
г. нонконформистская

16. Стиль поведения в конфликтах, который характеризуется явным отсутствием у вовлеченного в конфликтную ситуацию желания сотрудничать с кем-либо и прилагать активные усилия для осуществления собственных интересов, равно как и пойти навстречу оппонентам:

а. приспособление (уступка)
б. уклонение (уход)
в. конфронтация (принуждение, борьба, соперничество)
г. сотрудничество
д. компромисс

17. Тип конфликтной личности, которому принадлежит данная поведенческая характеристика: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, характерна некоторая непоследовательность поведения, ориентируется на сиюминутный успех в ситуациях, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу:

а. неуправляемый
б. ригидный
в. бесконфликтный
г. демонстративный
д. сверхточный

18. Стиль поведения, который нацелен на максимальную реализацию участниками конфликта собственных интересов, предполагает совместный поиск такого решения, который отвечает устремлениям всех конфликтующих сторон:

а. конфронтация (принуждение, борьба, соперничество)
б. уклонение (уход)
в. приспособление (уступка)
г. сотрудничество
д. компромисс

19. Модель конфликтного поведения, которой соответствует данная поведенческая характеристика личности: пассивна, склонна к уступкам; непоследовательна в оценках, суждениях, поведении; легко соглашается с точкой зрения соперника; уходит от острых вопросов:

а. конструктивная

б. деструктивная
г. конформистская
д. нонконформистская

20. Стиль поведения в конфликте, который стремится навязать другим свое решение проблемы, уповает только на свою силу, не приемлет совместных действий, проявляя элементы максимализма, волевой напор, желание любым путем, включая силовое давление, административные санкции, запугивание, шантаж, чтобы, во что бы то ни стало взять верх над оппонентом, одержать победу в конфликте:

а. конфронтация (принуждение, борьба, соперничество)
б. уклонение (уход)
в. приспособление (уступка)
г. сотрудничество
д. компромисс

«Отлично» - более 90% правильных ответов
«Хорошо» - 80-89% правильных ответов
«Удовлетворительно» - 70-79% правильных ответов
«Неудовлетворительно» - менее 70 % правильных ответов

Ситуационные задачи

1. В аптеку обратился покупатель с жалобой на качество приобретенного ранее лекарственного средства – мази «Метилурацил». Он утверждает, что товар ненадлежащего качества, так как цвет мази отличается от той, которой он пользовался ранее. По факту жалобы директор аптеки провела контроль организации хранения данного препарата. Установлено соответствие существующих параметров хранения нормативным требованиям. Покупателю отказано в возврате товара

1. Какие документы должен предъявить специалист аптеки для подтверждения качества товара?
2. Какие сопроводительные документы должны поступить в аптеку вместе с товаром?
3. Какие нормативные требования предъявляются к правилам хранения данного товара? Укажите нормативную документацию.
4. Укажите параметры температурных режимов, организованные в аптеке для хранения лекарственных средств.
5. Где можно найти описание лекарственных препаратов? Как контролируется поступающий в аптеку товар по показателю «Описание»?

2. При расчете с покупателем провизор не смог рассчитать клиента из-за отсутствия разменной монеты. Клиент был возмущен, потребовал «жалобную» книгу. Провизор отказал ее предоставить.

1. Какие нарушения допущены провизором?
2. Каков порядок осуществления наличных расчётов с покупателями?
3. Мог ли в такой ситуации провизор предложить расчёт с помощью платёжных банковских карт? Каков порядок осуществления?
4. Какая информация для потребителей должна быть в торговом зале в удобном для ознакомления месте?
5. Что нужно аптеке для дистанционной торговли ЛП?

4. Содержание оценочных средств промежуточной аттестации

Вопросы для собеседования

1. Понятие и сущность социального конфликта.
2. Структура конфликта.
3. Причины возникновения конфликтов.
4. Функции конфликта.
5. Динамика конфликта. Общая характеристика фаз конфликта. Эскалация конфликта.
6. Типология конфликтов. Проблемы классификации.
7. Общая характеристика переговоров: функции, сущность и виды.
8. Конфликты в современных организациях: причины, типологии.
9. Личностные стили поведения в конфликте. Сетка Томаса-Килменна.
10. Межличностные конфликты.
11. Подготовка к осуществлению переговоров. Этапы переговоров.
12. Барьеры коммуникативного взаимодействия, техники и навыков общения как основания для конфликтного противостояния.
13. Понятия прогнозирования и предупреждения конфликтов.
14. Понятия урегулирования и разрешения социального конфликта.
15. Внутриличностные конфликты.
16. Подходы к урегулированию конфликтов в коллективах аптек.
17. Подходы к урегулированию конфликтов с посетителями аптек.

5. Критерии оценивания результатов обучения

«Зачтено» выставляется обучающемуся, если он показал достаточно 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.

«Не зачтено» выставляется обучающемуся, если при ответе 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.