

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кислова Наталья Николаевна

Должность: Проректор по УМР и качеству образования

Дата подписания: 23.04.2019 17:59:09

Уникальный программный ключ:

52802513f5b14a975b3e9b

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Самарский государственный социально-педагогический университет»

Кафедра психологии и социальной педагогики

Утвержден на заседании кафедры
от 30.08.2019 г., протокол № 1

Беляева Елена Викторовна

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
«Этика деловых взаимоотношений в организациях»

Направление подготовки

37.03.01 Психология

Программа академического бакалавриата

Профиль «Социальная психология»

Квалификация выпускника:

бакалавр

С изменениями:

протокол заседания ученого совета СГСПУ №1 от 31.08.2022 г.

Пояснительная записка

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) для промежуточной аттестации по дисциплине «Этика деловых взаимоотношений в организациях» разработан в соответствии с ФГОС ВО 37.03.01 Психология, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 августа 2014 N 946.

Цель ФОС для промежуточной аттестации – установление уровня сформированности компетенций:

ПК-3: способность к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий;

ПК-4: способность к выявлению специфики психического функционирования человека с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам;

ПК-13: способность к проведению работ с персоналом организации с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса.

Задачи ФОС для промежуточной аттестации - контроль качества и уровня достижения образовательных результатов по формируемым в соответствии с учебным планом компетенциям:

Профессиональная компетенция – ПК-3

Знает: стандартные базовые процедуры оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий в аспектах этики деловых взаимоотношений в организации.

Умеет: осуществлять стандартные базовые процедуры оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий в решении задач анализа и оценки этики деловых взаимоотношений в организации.

Владеет: стандартными базовыми процедурами оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий в условиях изучения этики деловых взаимоотношений в организации для подготовки соответствующих рекомендаций.

Профессиональная компетенция – ПК-4

Знает: специфику психического функционирования человека с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам в аспектах этики деловых взаимоотношений в организациях.

Умеет: выявить специфику психического функционирования человека с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам в контексте этики деловых взаимоотношений в организациях.

Владеет: способностью к выявлению специфики психического функционирования человека с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам в условиях решения задач анализа и оценки этики деловых взаимоотношений в организации.

Профессиональная компетенция – ПК-13

Знает: этические особенности и специфику работы с персоналом, а также процесса отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса.

Умеет: психологически и этически корректно оценивать процесс отбора кадров и деловые взаимоотношения в организациях.

Владеет: способностью анализа и оценки по этическим и психологическим критериям особенности работы с персоналом и деловых взаимоотношений в организации.

Требование к процедуре оценки:

Помещение: учебная лаборатория «Информационные технологии обучения»

Оборудование: особых требований нет

Инструменты: нет

Расходные материалы: комплект заданий, ручки, листы бумаги

Доступ к дополнительным справочным материалам: нет

Нормы времени: 1 час 30 минут

Комплект оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Проверяемые компетенции:

способность к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий;

Знает: стандартные базовые процедуры оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий в аспектах этики деловых взаимоотношений в организации (ПК-3).

Умеет: осуществлять стандартные базовые процедуры оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий в решении задач анализа и оценки этики деловых взаимоотношений в организации.

Владеет: стандартными базовыми процедурами оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий в условиях изучения этики деловых взаимоотношений в организации для подготовки соответствующих рекомендаций.

способность к проведению работ с персоналом организации с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса (ПК-13)

Знает: этические особенности и специфику работы с персоналом, а также процесса отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса.

Умеет: психологически и этически корректно оценивать процесс отбора кадров и деловые взаимоотношения в организациях.

Владеет: способностью анализа и оценки по этическим и психологическим критериям особенности работы с персоналом и деловых взаимоотношений в организации.

Задание 1. Тест.

Студенту предлагается внимательно прочитать вопросы и отметить все правильные ответы.

Тестовые задания

I вариант

1 К профессиональному поведению предъявляются нравственные критерии: «вежливость», «тактичность», «деликатность», «доброжелательность».

Какие нравственные критерии проявились в следующей ситуации:

Очень раздраженный клиент, не сумевший разобраться в заполнении квитанции нового образца.

Агент говорит: «Не волнуйтесь, сейчас я вам все объясню»?

2 Сформулируйте «золотое» правило нравственности и объясните, почему его назвали «золотым»?

3 Коллега по работе в ходе беседы по вопросу улучшения микроклимата коллектива старается продемонстрировать свою эрудицию, судит обо всем только на основании личных позиций и своего жизненного опыта, дает оценку всему сказанному. Такая позиция является признаком:

- а) эффективного общения;
- б) неэффективного общения.

4 Аргументы применяют с целью:

- а) защиты своих взглядов и намерений;
- б) доказательств своего превосходства;

в) уговоров партнера что-либо сделать.

5 Какой тип общения более предпочтителен для «менеджера»?

- а) монологическое общение;
- б) диалогическое общение. Ответ поясните.

6 Определяющим фактором расстояния между общающимися являются:

- а) культурные различия;
- б) социально-возрастные различия;
- в) половые различия.

7 В результате применения приема «золотые слова»:

- а) возникают положительные эмоции у собеседника;
- б) комплимент приносит пользу тому, кто его получил;
- в) комплимент приносит пользу тому, кто его сказал;
- г) возникает атмосфера уважения;
- д) происходит настрой на доверительную беседу, основанную на сотрудничестве;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

8 Отметьте позиции, при которых информация лучше запомнится вашим собеседником:

- а) информация, которая находится с края — «эффект края»;
- б) информация, приводящая к двусмысленности;
- в) логически построенная информация, увязанная с хорошо знакомым материалом;
- г) большой объем информации;
- д) текст точный, ясный, исключающий коммуникативные барьеры непонимания;
- е) важная информация сообщается по ходу беседы и приходится на середину диалога.

9. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, - это стиль

- а) конкуренции б) сотрудничества
- в) компромисса
- г) приспособления

10. Успех переговоров определяет:

- а) знание предмета обсуждения
- б) владение техникой ведения переговоров
- в) умение перебивать собеседника

11. К позитивным функциям конфликта относятся:

- а) получение новой информации об оппоненте
- б) чрезмерное увлечение конфликтным взаимодействием в ущерб работе
- в) стимулирование к изменениям и развитию

12. Конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу, - это:

- а) конфликт по горизонтали
- б) конфликт по вертикали
- в) конфликт смешанного типа

13. Информационно-коммуникативная функция общения заключается:

- а) в восприятии и понимании другого человека
- б) в любом виде обмена информацией между участниками общения
- в) в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия

14 Мораль это -

- а) профессионально-этические нормы и стандарты
- б) система нравственных отношений, мотивов действия, чувств и сознания.
- в) требования к личности, к ее поведению и поступкам

15 Этикет— это:

- а) наука о морали;

б) манера поведения;

в) общая культура.

16 Кем был впервые введен термин «этика»:

а) Цицероном;

б) Архимедом;

в) Аристотелем;

г) Сократом?

17 Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

а) женщины;

б) мужчины;

в) младшие по возрасту;

г) младшие по положению (подчиненный).

18 При завершении разговора первым кладет трубку тот, кто позвонил. А как поступить мужчине, который позвонил женщине?

19 Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

а) образование;

б) социальный статус;

в) внешний вид;

г) возраст;

д) манера поведения;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

20 Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

а) преувеличивать свои заслуги;

б) обрушивать на партнера множество претензий;

в) исходить из добрых намерений партнера;

г) видеть все только со своей позиции;

д) учитывать интересы партнера по общению;

II вариант

1 Какие профессиональные моральные нормы нарушены в следующем примере:

«Что же вы, дедушка, дожили до старости, а читать не научились?!» — сказала агент клиенту.

2 Как можно сформулировать «золотое» правило этики общения в отношении руководителя к подчиненному и наоборот — подчиненного к руководителю?

3 Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению:

а) обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность;

б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;

в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;

г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям;

д) сосредоточен на своих личных проблемах.

4 Сильные аргументы лучше приводить:

а) только в конце диалога;

б) в середине диалога;

в) в начале диалога;

г) в начале и конце диалога.

5 Какой тип общения более предпочтителен для «менеджера»?

а) монологическое общение;

б) диалогическое общение. Ответ поясните.

6 Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению!

- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
- б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
- в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
- г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;
- д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

7 Терпеливое, внимательное выслушивание проблем клиента — это прием:

- а) «золотые слова»;
- б) «зеркало отношений»;
- в) «терпеливый слушатель».

8 Достичь успеха в общении мешает «ориентация на себя». В каких позициях она выражается:

- а) неспособность учитывать индивидуальность восприятия собеседника;
- б) четкое выстраивание своих мыслей и постоянное отражение понимания собеседником информации;
- в) небрежность и неточность формулировок;
- г) внимание к невербальному поведению партнера;
- д) отсутствие внимания к тому, слушает ли собеседник и как реагирует на информацию;
- е) поглощенность собой, своей речью и чувствами.

9. Стилль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе - это стилль:

- а) компромисса
- б) конкуренции и соперничества
- в) сотрудничества
- г) уклонения

10. Предметом делового общения является:

- а) интерес
- б) конфликт
- в) дело

11. Конфликт между производственными требованиями и ценностями, с одной стороны, и желаниями сотрудника, с другой, - это

- а) конфликт внутриличностный
- б) конфликт межличностный
- в) конфликт между организациями или группами

12. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта - это

- а) интервью
- б) деловая беседа
- в) деловые переговоры

13 Мораль это -

- а) профессионально-этические нормы и стандарты
- б) система нравственных отношений, мотивов действия, чувств и сознания.
- в) требования к личности, к ее поведению и поступкам

14 Нормами этикета являются:

- а) упорство, настойчивость;
- б) принципиальность, беспрекословность;
- в) вежливость, тактичность.

15 Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:

- а) «этика»;
- б) «нравственность»;
- в) «мораль».

- 1 Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.
- 2 Осмысление ценности не только самого себя, но и других.
- 3 Наука, изучающая нравственность.
- 16 Из предложенных вариантов выберите правильные. Кто и кого первым должен приветствовать в следующих парах: старший—младший, женщина—мужчина, начальник—подчиненный, пожилой мужчина—девушка?
- 17 Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин? Выберите правильный ответ:
- а) отличаются по размеру;
 - б) не отличаются;
 - в) отличаются по цвету;
 - г) отличаются за счет «украшательств».
- 18 Конфликтная ситуация — это:
- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
 - б) накопившиеся противоречия;
 - в) стечения обстоятельств.
- 19 Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:
- а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
 - б) демонстрируйте свое превосходство;
 - в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
 - г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;
 - д) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;
 - е) предлагайте партнеру включить механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»
- 20 Что не является проявлением хороших манер?
- а) умение контролировать свои поступки
 - б) громкая речь
 - в) тактичность
 - г) сдержанность
 - д) скромность

Критерии оценки:

Оценивается каждый ответ на вопрос.

0 баллов – неправильный ответ на вопрос.

1 балл – правильный ответ на вопрос.

2 балла – правильное выполнение задания и развернутый комментарий

Максимальное количество баллов - 40 баллов

Проверяемые компетенции:

способность к выявлению специфики психического функционирования человека с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам (ПК-4).

Знает: специфику психического функционирования человека с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам в аспектах этики деловых взаимоотношений в организациях.

Умеет: выявить специфику психического функционирования человека с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, его принадлежности к гендерной,

этнической, профессиональной и другим социальным группам в контексте этики деловых взаимоотношений в организациях.

Владеет: способностью к выявлению специфики психического функционирования человека с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам в условиях решения задач анализа и оценки этики деловых взаимоотношений в организации.

Задание 2.

Подготовить реферат на тему: Этика деловых взаимоотношений в зависимости от: возрастных особенностей сотрудников организации; кризисов развития (возрастных, профессиональных, семейных и т.д.); гендерной принадлежности; этнических особенностей; статуса личности (социального, семейного, межличностного, профессионального и т.д.); другие характеристики сотрудников (по предложению студентов).

Распределить и обсудить способ объединения результатов выполнения рефератов в единую систему для оформления общей презентации.

Критерии оценки реферата:

Оценивается работа студента по каждому критерию – 5 баллов (в общей сумме 60 баллов).

1. Знать основные требования к подготовке и оформлению реферата.
2. Грамотное и полное раскрытие темы.
3. Знание о закономерности взаимодействия в группе.
4. Умение отстаивать свою позицию в группе.
5. Умение консолидировать свои результаты с результатами других участников группы.
6. Умение работать с учебной, профессиональной литературой.
7. Умение работать с периодической литературой, электронными образовательными ресурсами.
8. Умение обобщать, делать выводы.
9. Владение своими эмоциями в процессе взаимодействия в группе.
10. Соблюдение требований к оформлению реферата.
11. Владение способами краткого изложения основных положения реферата при его защите (ключевые слова, аннотация, обобщение).
12. Иллюстрация реферата презентацией.

«отлично» - 86-100 баллов;

«хорошо» - 71-85 баллов;

«удовлетворительно» - 56-70 баллов.