

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Наумова Наталья Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 24.10.2024 14:21:41
Уникальный программный ключ:
6b5279da4e034bffa679172803da5b7b559fc69e2

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное образовательное учреждение высшего образования Московской области
МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ОБЛАСТНОЙ УНИВЕРСИТЕТ
(МГОУ)

Экономический факультет
Кафедра антимонопольного регулирования

УТВЕРЖДЕН

на заседании кафедры

Протокол от «10» июня 2021 г. № 11

Зав. кафедрой  Ю.А. Крупнов

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

По учебной дисциплине
Конфликтология

Направление подготовки
38.03.03 Управление персоналом

Профиль
Управление персоналом организации

Квалификация
Бакалавр

Формы обучения
Очная, очно-заочная

Мытищи
2021

1. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

Код и наименование компетенции	Этапы формирования
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа
ДПК-5 Способен принимать участие в организации мероприятий по развитию персонала, в т.ч. по построению профессиональной карьеры, обучению, адаптации и стажировке персонала; в разработке корпоративных социальных программ, готовить предложения по совершенствованию корпоративной социальной политики	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа
ДПК-9 Способен проводить анализ удовлетворенности персонала, и участвовать в оценке социальной и экономической эффективности кадровых мероприятий, в т.ч. с учетом рисков	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа

1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оцениваемые компетенции	Уровень сформированности	Этап формирования	Описание показателей	Критерии оценивания	Шкала оценивания
1	2	3	4	5	6
УК-3	Пороговый	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа	Знать: концепции, принципы и методы построения эффективной работы в команде; Уметь: осуществлять типичные методы диагностики распределения командных ролей. Владеть: способностью проводить анализ рыночных и специфических рисков, связанных с деятельностью по реализации функций управления персоналом, использовать его	Опрос Реферат (для очно формы обучения) Контрольная работа (для очно-заочной формы обучения) Экзамен	41-60 баллов

			результаты для принятия управленческих решений		
	Продвинутый	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа	Знать: преимущества и ограничения командной работы в организации; Уметь: осуществлять оценку уровня развития команды в процессе достижения намеченной цели; Владеть: навыками оценки персонала для оптимального подбора состава команды	Опрос Реферат (для очно формы обучения) Контрольная работа (для очно-заочной формы обучения) Тест Расчетное задание Экзамен	61-100 баллов
ДПК-5	Пороговый	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа	Знать: место и роль знаний как важной составляющей интеллектуального капитала организации; Уметь: идентифицировать данные, информацию и знания в организации; Владеть: методами управления знаниями;	Опрос Реферат (для очно формы обучения) Контрольная работа (для очно-заочной формы обучения) Экзамен	41-60 баллов
	Продвинутый	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа	Знать: механизмы государственного регулирования управления знаниями; Уметь: классифицировать знания в организации по видам (явные и неявные, формализованные и неформализованные); Владеть: информационными технологиями управления знаниями в организации;	Опрос Реферат (для очно формы обучения) Контрольная работа (для очно-заочной формы обучения) Тест Расчетное задание Экзамен	61-100 баллов
ДПК-9	Пороговый	Работа на учебных занятиях	Знать: организационные и	Опрос Реферат (для	41-60

		занятиях Самостоятельн ая работа	социально – психологические основы подготовки и реализации управленческих кадровых решений; Уметь: рассчитывать численность и профессиональный состав персонала в соответствии со стратегическими планами организации Владеть: методологией построения моделей кадровых решений, адаптированных к конкретным задачам управления	очно формы обучения) Контрольная работа (для очно-заочной формы обучения) Экзамен	
	Продвинут ый	Работа на учебных занятиях Самостоятельн ая работа	Знать: инструменты и характеристики эффективного контроля реализации управленческих кадровых решений. Уметь: анализировать результаты исследований в контексте целей и задач своей организации Владеть: технологиями разработки кадровых решений	Опрос Реферат (для очно формы обучения) Контрольная работа (для очно-заочной формы обучения) Тест Расчетное задание Экзамен	61-100

1.3. 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

Тесты

Тест 1. Становление и развитие экономической конфликтологии

1. Предметом конфликтологии является:
 - а) общие тенденции возникновения, развития и завершения конфликтов;
 - б) изучение динамики конфликта и возможных путей его развития;

- в) общие закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов;
- г) Раскрытие взаимосвязей между элементами конфликта.
- 2. Одной из задач истории конфликтологии является:
 - а) анализ взаимодействия конфликтологии и общества, а также самих конфликтологов;
 - б) изучение общих тенденций в динамике конфликтов;
 - в) разработка превентивных мер с учетом исторического и национального контекста;
 - г) сопоставление ряда аспектов конфликта и выяснение сходства или различия их проявлений в различных конфликтах.
- 3. История зарождения и становления отечественной конфликтологии включает в себя:
 - а) 3 этапа (до 1924 г.; с 1924 по 1992 гг.; с 1992 по настоящее время);
 - б) 2 этапа (с 1924 по 1992 гг.; с 1992 по настоящее время);
 - в) 4 этапа (до 1924 г.; с 1924 по 1935 гг.; с 1935 по 1992 гг.; с 1992 по настоящее время);
 - г) 4 этапа (до 1924 г.; с 1924 по 1972 гг.; с 1972 по настоящее время).
- 4. История зарождения и становления зарубежной конфликтологии:
 - а) включает в себя 2 этапа (н.ХХ в. – 50-е гг.; к. 50-х гг. – настоящее время);
 - б) включает в себя 3 этапа (до ХХ в.; н.ХХ в. – 50-е гг.; к. 50-х гг. – настоящее время);
 - в) включает в себя 4 этапа (до ХХ в.; н.ХХ в. – 50-е гг.; сер. 50-х гг. – к. 50-х гг. – настоящее время);
 - г) совпадает со становлением и развитием отечественной конфликтологии.
- 5. Одна из первых концепций человеческой конфликтности была создана:
 - а) Альфредом Адлером;
 - б) Эрихом Фромом;
 - в) Зигмундом Фрейдом;
 - г) Куртом Левиным.
- 6. Начало этологического подхода к конфликту было положено работами:
 - а) Конрада Лоренца;
 - б) Курта Левина;
 - в) Якобом Морено;
 - г) Арнольдом Бассом.
- 7. Конфликтология это:
 - а) междисциплинарная область научного исследования конфликта;
 - б) наука, изучающая особенности зарождения, развития и завершения конфликтов;
 - в) направление социальной психологии, изучающее особенности зарождения, развития и завершения конфликтов;
 - г) наука, изучающая наиболее острый способ разрешения возникших противоречий, как между людьми, так и между группами людей.

Тест 2. Сущность, структура и динамика конфликта

- 1. Конфликт это:
 - а) борьба мнений;
 - б) дискуссия по острой проблеме;
 - в) столкновение противоположно направленных целей;
 - г) соперничество, направленное на достижение победы в споре.
- 2. Основные типы конфликтов:
 - а) внутриличностный, межличностный, межгрупповой;
 - б) внутриличностный и межличностный;
 - в) внутриличностный, межличностный и зооконфликт;
 - г) внутриличностный, межличностный, межгрупповой, зооконфликт.
- 3. Структура личности по Э. Берну включает в себя следующие элементы:
 - а) ид, эго и супер-эго;
 - б) оно, Я и Сверх-Я;
 - в) подсознание, сознание и сверх-сознание;

- г) бессознательное, подсознание, сознание и сверх-сознание.
- 4. Конфликтная ситуация – это:
 - а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
 - б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
 - в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
 - г) этап развития конфликта.
- 5. Эскалация конфликта – это:
 - а) первое столкновение сторон;
 - б) предконфликтная ситуация;
 - в) вытеснение адекватного восприятия другого образом врага;
 - г) нарастание конфликта.
- 6. Послеконфликтный период включает в себя:
 - а) частичную и полную нормализацию отношений оппонентов;
 - б) частичную или полную нормализацию отношений оппонентов;
 - в) частичную и (или) полную нормализацию отношений оппонентов и ухудшение отношений;
 - г) ухудшение отношений или их нормализацию.

3. Кризис и конфликт в экономике

5. Предупреждение и разрешение конфликтов

Тест 2. Общая характеристика конфликта.

1. Конфликт – это отношения между субъектами в стадии ...

*противоборства

2 .

... – это особенность поведения россиян в конфликте

способность договариваться в начале конфликта

высокая культура поведения в конфликте

*неумение говорить о своих интересах на начальном этапе

высокая конфликтность

сверхконфликтность

3.

... рассматривал конфликт с точки зрения психоаналитического подхода

* Фрейд

4.

... – это основа конфликта

* Противоположнонаправленные мотивы

Психологическая несовместимость с партнером по общению

Реакция на внутриорганизационную среду

Конфликтогенные особенности личности субъекта

Деформации личности

5 .

Последовательность развития эмоциональной сферы личности в соответствии с динамикой развития конфликта:

1. нейтральное отношение

2. ощущение дискомфорта

3. враждебность

4. агрессивность

5. апатия

6.

. ... – это стадия развития конфликта, при которой примирения в конфликте возможно достичь одними педагогическими методами.

* недовольство

7.

... – это показатель напряженности и конфликтологически неграмотной политики
отсутствие текучести кадров

конструктивное поведение в трудной ситуации

* бесконфликтность в организации

сотрудничество в условиях напряжения

лесть руководителю

8.

Конфликт можно считать оконченным, если ...

* удовлетворены актуализированные потребности

устранена главная причина – повод

руководитель запретил продолжать конфликт

субъекты территориально разведены

все замолчали

9

. ... – это итоговая стадия конфликтных отношений при условии, что в них есть предмет конфликта

* противоборство

конфликтная ситуация

конфликтоген

противостояние

разногласие

10.

Конфликтогены – это ...:

гены конфликтной личности

* слова, которые могут привести к конфликту

* отсутствие действия, которое вызывает возмущение

* манеры субъекта, вызывающие раздражение

психологические особенности личности

11.

Период конфликта, на котором происходит эскалация конфликта – это ...

латентный предконфликтный период

* открытый период

латентный послеконфликтный период

все периоды с людьми с конфликтным характером

начальный период

12.

Причиной конфликта называется ...

противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия

* повод для развития конфликта

конфликтные отношения субъектов

основа конфликта

итог конфликта

13.

Правильная последовательность по возрастанию актуализированных потребностей в конфликте в соответствии с теорией потребностей А. Маслоу.

1. физиологические

2. безопасность и защищенность

3. социальные

4 престижные

5. духовные

14.

Наивные вопросы; ссылки на других при получении справедливого замечания;
пререкания – это формы проявления конфликтогенов, которые называются ...

прямое негативное отношение

хвастовство

нечестность и неискренность

менторские отношения

* регрессивное поведение

15.

Эмоциональный компонент конфликта – это ...

*совокупность переживаний участников в отношении конфликта

логика понимания конфликтных взаимоотношений

отношения конфликтующих

нелогичность поведения

настрой на разрешение конфликта

16.

Конструктивная модель поведения в конфликте проявляется в следующих
поведенческих индикаторах:

*стремление разрешить конфликт объективно

*доброжелательность во взаимоотношениях

* лаконичность общения, уважение мнения соперника

* нацеленность на поиск решения

моделирование конструкции поведения

4. Профилактика стресса в профессиональной деятельности.

5. Предупреждение и разрешение конфликтов.

17.

Основные модели поведения личности в конфликте:

конструктивная; рациональная; деструктивная

компромисс; борьба; сотрудничество

рациональная; иррациональная; конформистская

*конструктивная; деструктивная; конформистская

борьба; уступка; компромисс

18.

... – авторы двухмерной модели стратегий поведения личности в конфликте

Дж Скотт и М. Дойч

Р. Фишер и У. Юри

* К. Томас и Р. Килмен

Д. Скотт и Ч. Ликсон

Х. Корнелиус и Ш. Фэйр

19.

... – сочетание понятий, имеющее отношение к стратегиям поведения в конфликте

компромисс; критика; борьба

*приспособление; избегание; сотрудничество

борьба; избегание; убеждение

сотрудничество; консенсус; приспособление

соглашение; сотрудничество; убеждение

20.

Метод управления конфликтом, содержащий анализ последствий поведения и их
несоответствия целям в конфликте – ... -----

*психологический

21.

Основа конфликта (то из-за чего возникает конфликт) – это...

мотивы поведения

позиции конфликтующих сторон

*предмет конфликта

стороны конфликта

образ конфликтной ситуации

22.

Конфликты, которые можно поощрять в организации, – ...

социально-бытовые

нормативные

* конкурентные экономические

неразрешимые

возрастные

Тема 5. Способы, методы и приемы профилактики конфликтов в организации.

23.

Условия, исключающие управление конфликтом без предварительной диагностики и прогнозирования:

в предотвращении межличностными конфликтами с тяжелыми социальными последствиями

в подавлении конфликтов, связанных с большим ущербом для дел организации

в регулировании нормативных конфликтов

в стимулировании инновационных конфликтов

*в предотвращении межличностных конфликтов с неясными последствиями

24.

Технологии конструктивного поведения в конфликте – это ...

- совокупность способов создания способности к согласованию позиций, направленной на обеспечение конструктивного поведения конфликтантов на основе самоконтроля своих эмоций

- совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте

- вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями

- поддержание высокой самооценки в переговорном процессе

- спокойная реакция на эмоциональные действия соперника

25.

Способы управления конфликтами, характерные для управления конфликтами, после которых остается способность взаимодействия:

*предупреждение

*регулирование

* разрешение

отмена

*стимулирование

26.

... конфликт – это неявный конфликт, в котором отсутствуют открытые действия конфликта

политический

семейный

открытый

* латентный

бытовой

27.

Вид конфликта по сферам проявления ...

*педагогический

беспредметный

межгрупповой

межличностный

идеологический

28.

Конфликты, в которых есть предмет, основанный на противоречии реальных потребностей сторон, – ...

бытовые

нормативные

ресурсные

*реалистичные

внутриличностные

29.

Условия, исключающие управление конфликтом без предварительной диагностики и прогнозирования:

в предотвращении межличностными конфликтами с тяжелыми социальными последствиями

в подавлении конфликтов, связанных с большим ущербом для дел организации

в регулировании нормативных конфликтов

в стимулировании инновационных конфликтов

*в предотвращении межличностных конфликтов с неясными последствиями

30.

Вид конфликта, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, и он способствует развитию новой социальной системы – ...

межличностный бурный и быстротекущий

* межличностный, конструктивный

межличностный, экономический

острый и длительный

деструктивный

31.

Конфликт, возникающий на основе реально существующих между субъектами противоречий, называется ...

*реалистичным

беспредметным

конструктивным

бытовым

застарелым

Тест 32.

Конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости мнения тех или иных субъектов, называются ...

инновационными

*позиционными

ресурсными

динамическими

бытовыми

Тест 33.

Конфликты, возникающие в процессе распределения и нарушения принципа справедливости в использовании ресурсов, называются ...

инновационными
позиционными
* ресурсными
динамическими
бытовыми

Тест 34.

Усилия стратегического управления конфликтом должны быть направлены в первую очередь на ...

* предмет конфликта

причину конфликта

смягчение последствий проявления трудностей личности

территориальное разведение сторон

повышение терпимости друг к другу

Тест 35.

... – вид конфликта по признаку количества субъектов в конфликте между работодателем и профсоюзами

*межгрупповой

Тема 7. Управление межличностными конфликтами в организации

Тест 36.

Активное слушание – это приемы ... поведения в конфликте

*конструктивного

Тест 37.

Условиями для разрешения конфликта являются:

* достаточная зрелость конфликта

* потребность субъектов конфликта в его разрешении

* наличие необходимых ресурсов

* наличие необходимых средств для разрешения конфликта

высокий авторитет одной из конфликтующих сторон

коллективная форма деятельности

лидерство в группе

Тема 8. Управление межгрупповыми конфликтами

Тест 38.

Условия, исключающие управление конфликтом без предварительной диагностики и прогнозирования:

в предотвращении межличностными конфликтами с тяжелыми социальными последствиями

в подавлении конфликтов, связанных с большим ущербом для дел организации

в регулировании нормативных конфликтов

в стимулировании инновационных конфликтов

*в предотвращении межличностных конфликтов с неясными последствиями

Тест 39.

Способ управления трудноразрешимыми и неразрешимыми конфликтами –

*регулирование

Тест 40.

Способы управления конфликтом, применяемые пока конфликт не достиг зрелости, называются ...

*прогнозирование и предупреждение

прогнозирование; предупреждение или стимулирование и регулирование

прогнозирование

предупреждение или стимулирование

регулирование

Тест 41.

Институциализация конфликта – это ...

определение места и времени переговоров по разрешению конфликта

*создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия

форма привлечения общественности для разрешения конфликта

достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению уставных норм и правил поведения в конфликте

обращение к медиатору

Тест 42.

Приемы, способствующие на переговорах поиску компромисса:

критика позиции противника

затягивание

* активное слушание

ультимативное требование

отрицание аргументов партнера с целью направить его на обсуждение других доводов

Тест 43.

Главное условия перехода от предупреждения конфликта к разрешению – это достижение состояния...

*Зрелости конфликта

Начала конфликта

Конца конфликта

Пика конфликта

Эскалации конфликта

Тест 44.

Управление с применением инструктивного совещания рекомендуется при следующей глубине развития конфликта ...

недовольство

противостояние

противоборство

разногласие

*до начала конфликтных отношений

Тест 45.

«Челночная дипломатия», способ деятельности посредника по налаживанию канала коммуникации между оппонентами, состоит в ...

организации совместной встречи сторон

*организации встреч последовательно с каждой из сторон

организации одной стороны, склоняя ее на встречу

организации наблюдения за поведением сторон в конфликте

поиске второго посредника

Тест 46.

Методом профилактики конфликтов в организации является ...

организация системы жесткой отчетности

* формирование благоприятного климата

жесткий контроль за качеством выполнения работ

запрет на конфликты

суд чести

Тест 47.

Причины конфликтов в звене «руководитель – подчиненный» (низкая культура общения, недобросовестное исполнение своих обязанностей, стремление

руководителя утвердить свой авторитет любой ценой и другие) – это ... причины

*управленческие

личностные

организационные

административные

педагогические

Тест 48.

... – тип конфликтов, в основе которых лежат нарушения в области управления в организации

*организационно-управленческие

Тест 49.

Особенностью организационно-управленческих конфликтов является наличие ... целей в производственных вопросах

*общих

Тест 50.

Содержание интегративной функции организационно-управленческого конфликта:

* благоприятствовать членам собственной группы в противовес членам другой группы

стремление располагать информацией, позволяющей сделать выводы о своем противнике

администрация начинает обращать внимание на различного рода злоупотребления

конфликт дает выпустить пар

конфликт дает себя проявить

Тест 51.

Особенности организационно-управленческого конфликта:

*отсутствие предмета конфликта в начале конфликта

*единые цели

*предмет формируется во вторичном конфликте

конфликт начинается с неудовлетворения потребностей субъектов

*в предмете – неудовлетворение потребностей в уважении сторон конфликта

Тест 52.

Тип конфликта, приводящий к нарушению лояльности – ...

*между системой стимулов, направленных на повышение интеграции, и антистимулами

возникающий в процессе принятия, а также в ходе реализации решений

обусловленный неадекватным разделением труда между членами организации и неадекватной ролевой структурой коллектива

внутриличностный

межличностный

Тест 52.

Особенность трудового конфликта – это ...

* спор между работником (или группой работников), с одной стороны, и работодателем, с другой стороны

столкновения, поводом которых является применение трудовых правоотношений и вытекающими из них сбоями

*спор между работником (или группой работников), с одной стороны, и работодателем, с другой стороны

*столкновения по поводу способа достижения производственных целей

*это то, что он делает труд основой конфликта

Тест 53.

... – тип организационной причины конфликта между начальником отдела организации труда, предупреждающего перерасход средств на неэффективные

запасы, и начальником логистики, предупреждающего простои и сохраняющего запасы для исключения простоев.

*Взаимозависимость задач

Неэффективность стимулирования

Борьба формального и неформального лидеров

Демотивация

Нормативные нарушения

Тест 54.

...— это внутриличностный конфликт между высокими требованиями к себе и количеством разнообразных ролей, с которыми сам не справляется

Мотивационный конфликт

Нравственный конфликт

*Ролевой конфликт

Конфликт неадекватной самооценки

Конфликт нереализованного желания

Тест 55.

Последствия внутриличностного конфликта, способствующие его переходу на новые уровни функционирования – ... последствия

*деструктивные

Тест 56.

Внутреннее противоречие между желанием и долгом, моральными принципами и личными привязанностями характеризуют ...

мотивационный конфликт

ролевой конфликт

* конфликт нравственный

конфликт неадекватной оценки

конфликт реализации власти

Тест 57.

Соответствие между средствами психологической защиты и их характеристиками.

регрессия уход от ответственности переводом ее на другого человека

проекция неудовлетворенность трансформируется в неадекватную активность в другом направлении

забывание отказ от восприятия трагедии как реальности

уход в фантазии замена в восприятии реальности на вымысел

отмена отказ от активных действий, чтобы не ранить себя переживаниями

Тест 58.

Восприятие оценки человека путем распространения на него атрибутов какой-то социальной группы характеризует ...

социально-психологическую рефлексию

стереотипизацию

*идентификацию

эмпатию

фантазии

Тест 59.

Борьба между притязаниями и оценкой своих возможностей характеризует внутриличностный конфликт ...

нереализованных желаний

*неадекватной самооценки

адаптационный

мотивационный

ЗАДАЧИ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО РЕШЕНИЯ (ПРИМЕРЫ)

Ситуация 1. На совещании торговых агентов А сообщает, что постоянно теряет заказы из-за того, что конкуренты стали производить новую продукцию и продавать её по заниженным ценам. Коллеги делятся с ним своим опытом успешного конкурирования каждый в своей области и дают советы, но все предположения А отвергает, находя в них изъяны и твердя, что в его области эти приёмы не срабатывают. Чем больше возражает А, тем больше ему стараются помочь. Через некоторое время руководитель Б замечает: «Я вижу, что Вы не хотите ничего изменить, и у меня совершенно пропало желание продолжать это обсуждение!». Наступила тишина и общая неловкость.

Предложите стратегию выхода из конфликтной ситуации.

Ситуация 2. Руководитель дает задание подчиненному приобрести оборудование определенной марки. Подчиненный пытается объяснить ему, что этот тип оборудования не стоит покупать, объясняя причину. Но руководитель убеждает подчиненного в его неправильности и подчиненный соглашается, подчеркивая, что в этом случае он снимает с себя любую ответственность за последствия данного решения. Спустя некоторое время оборудование демонтируется. Когда руководитель вызывает к себе подчиненного, чтобы проанализировать причину неудачи, тот напоминает ему, что директор сам хотел приобрести именно это оборудование, а он изначально был против.

Предложите вариант конструктивного разрешения конфликта.

Ситуация 3. В ресторане новый администратор. Для повышения посещаемости он предлагает инвестору изменить дизайн, поменять меню и нанять нового шеф-повара. Инвестор соглашается, но противится замене шеф-повара, объясняя, что он его друг. Администратор настаивает на этой замене, объясняя её неспособностью старого шеф-повара готовить десерты, а именно их он и хочет сделать основными в меню.

Предложите варианты разрешения конфликта.

Темы рефератов/контрольных работ

1. Роль конфликтологии в развитии российского общества.
2. Отражение конфликтов в искусстве и средствах массовой информации.
3. Основания для периодизации истории конфликтологии.
4. Влияние конфликтов на жизнедеятельность оппонентов и коллективов.
5. Соотношение объективных и субъективных причин конфликта.
6. Основные причины, порождающие конфликты в организации.
7. Коммуникативные барьеры и их нейтрализация.
8. Основные виды психической саморегуляции.
9. Функции общения.
10. Рекомендации Л.А. Петровской, Д. Карнеги по проблеме неконфликтного общения.
11. Как сделать дискуссию, спор более конструктивными: десять рекомендаций.
12. Первичные навыки психической саморегуляции в предконфликтных и конфликтных ситуациях.
13. Различная оценка результатов деятельности руководителя и подчиненного как причина межличностных конфликтов.
14. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов.
15. Социально-психологические условия предупреждения конфликтов.
16. Основы неконфликтного общения.
17. Методы предотвращения конфликтов в деловой сфере.
18. Компетентная оценка результатов деятельности, ее роль в предупреждении конфликтов.
19. Психологические условия нормализации стресса жизни.

20. Принципы и условия конструктивного разрешения конфликтов.
21. Условия эффективности деятельности при разрешении конфликтов в роли посредника.
22. Последовательность действий при урегулировании конфликтов.
23. Динамика переговорного процесса как способа разрешения конфликтов.
24. Прогнозирование конфликтных ситуаций и конфликтов.
25. Предупреждение конфликтных ситуаций и конфликтов.
26. Этапы и способы разрешения конфликтных ситуаций.

СПИСОК ВОПРОСОВ К ЭКЗАМЕНУ

1. Предмет и задачи конфликтологии.
2. История развития отечественной конфликтологии.
3. Проблема конфликта в зарубежной психологии.
4. Эволюция конфликтов.
5. Методы изучения конфликтов.
6. Особенности междисциплинарных связей и отраслей конфликтологии.
7. Сущностные признаки конфликта.
8. Характеристика основных типов конфликтов.
9. Структура конфликта.
10. Динамика конфликта.
11. Основные функции конфликта.
12. Стратегии поведения в конфликте.
13. Классификация причин межличностных конфликтов.
14. Основные организационно-управленческие причины конфликтов.
15. Типичные психологические причины межличностных конфликтов.
16. Соотношение объективных и субъективных причин конфликта.
17. Социально-психологические и индивидуально-психологические причины межличностных конфликтов.
18. Характеристика конфликтов в управленческой деятельности.
19. Конфликты в звене «руководитель – подчиненный».
20. Психологические условия предупреждения конфликтов в звене «руководитель – подчиненный».
21. Рекомендации по конструктивному разрешению конфликтов по вертикали.
22. Характеристика супружеских конфликтов.
23. Основные причины супружеских конфликтов.
24. Предупреждение супружеских конфликтов.
25. Кризисы в развитии семьи и виды конфликтных семей.
26. Психологические условия предупреждения межличностных конфликтов.
27. Способы предупреждения конфликтов.
28. Информационный способ предупреждения конфликтов.
29. Коммуникативный способ предупреждения конфликтов.
30. Организационный способ предупреждения конфликтов.
31. Сущность, виды и причины стресса.
32. Взаимосвязь стресса и межличностных конфликтов.
33. Способы профилактики стресса жизни и ситуационного стресса.
34. Саморегуляция человеком ситуативного стресса.
35. Психологическая характеристика общения.
36. Общение как коммуникативный процесс.
37. Искажение информации в процессе её передачи.
38. Общение как взаимодействие.
39. Основы транзактного анализа.
40. Общение как восприятие и понимание людьми друг друга.

41. Основные механизмы понимания другого.
42. Роль и функции общения в процессе предконфликтного взаимодействия.
43. Психологические механизмы общения в предупреждении конфликтов.
44. Рекомендации по совершенствованию содержания общения.
45. Оптимизация манеры (формы) общения.
46. Рекомендации по проблеме неконфликтного общения.
47. Рекомендации по снижению конфликтности общения.
48. Основные принципы конструктивного разрешения конфликтов.
49. Условия конструктивного решения конфликта.
50. Этика поведения в конфликте.

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

Основными формами текущего контроля являются опрос, тест, реферат, расчетное задание, зачет. В промежуточную аттестацию включаются как теоретические вопросы, так и практические задания.

Соотношение вида работ и количества баллов в рамках процедуры оценивания

Вид работы	количество баллов
Посещаемость	до 10 баллов
Опрос	до 10 баллов
Тест	до 15 баллов
Расчетное задание	до 15 баллов
Реферат/контрольная работа	до 20 баллов
Экзамен	до 30 баллов

1.4.1. Шкала оценки посещаемости:

посещаемость, %	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0
в баллах	10	10	9	8	7	4	3	2	0	0	0

1.4.2. Написание *теста* оценивается по шкале от 0 до 15 баллов. Освоение компетенций зависит от результата написания теста: 13-15 баллов (80-100% правильных ответов) - компетенции считаются освоенными на высоком уровне (оценка отлично); 10-12 баллов (70-75 % правильных ответов) - компетенции считаются освоенными на базовом уровне (оценка хорошо); 7-9 баллов (50-65 % правильных ответов) - компетенции считаются освоенными на удовлетворительном уровне (оценка удовлетворительно); 0-3 баллов (менее 50 % правильных ответов) - компетенции считаются не освоенными (оценка неудовлетворительно).

1.4.3. Написание *реферата/контрольной работы* оценивается по шкале от 0 до 20 баллов. Освоение компетенций зависит от результата написания *реферата/контрольной работы*: 17-20 баллов - компетенции считаются освоенными на продвинутом уровне (оценка отлично); 13-17 баллов - компетенции считаются освоенными на базовом уровне (оценка хорошо); 8-12 баллов - компетенции считаются освоенными на удовлетворительном уровне (оценка удовлетворительно); 0-7 баллов - компетенции считаются не освоенными (оценка неудовлетворительно).

Критерии оценивания	Интервал оценивания
1. Степень раскрытия темы	0-4
2. Личный вклад автора	0-3
3. Структурированность материала	0-2
4. Постраничные ссылки	0-2
5. Объем и качество используемых источников	0-2
6. Оформление текста и грамотность речи	0-3
7. Защита <i>реферата/контрольной работы</i>	0-4

1.4.4. Выполнение *расчетных заданий* оценивается от 0 до 15 баллов. Освоение компетенций зависит от результата выполнения *кейса/расчетных заданий*: 13-15 баллов - компетенции считаются освоенными на высоком уровне (оценка отлично); 10-12 баллов - компетенции считаются освоенными на базовом уровне (оценка хорошо); 4-9 баллов - компетенции считаются освоенными на удовлетворительном уровне (оценка удовлетворительно); 0-3 баллов - компетенции считаются не освоенными (оценка неудовлетворительно).

Критерии оценивания	Интервал оценивания
Даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы, правильно и рационально (с использованием рациональных методик) решены практические задачи; при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело увязывались с требованиями руководящих документов; ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности; показано умение самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии.	13-15
Даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы, правильно решены практические задания; при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с требованиями руководящих документов, при решении практических задач не всегда использовались рациональные методики расчётов; ответы в основном были краткими, но не всегда четкими.	10-12
Даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования, при решении практических задач студент использовал прежний опыт и не применял новые методики выполнения расчётов и экспресс оценки показателей эффективности управления организацией, однако, на уточняющие вопросы даны правильные ответы; при ответах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.	4-9
Затрудняется при выполнении практических задач, в выполнении своей роли, работа проводится с опорой на преподавателя или других студентов.	0-3

1.4.5 *Опрос* оценивается от 0 до 10 баллов. Освоение компетенций зависит от результата написания *опроса/собеседования*: 9-10 баллов - компетенции считаются освоенными на высоком уровне (оценка отлично); 6-8 баллов - компетенции считаются освоенными на базовом уровне (оценка хорошо); 3-5 баллов - компетенции считаются освоенными на

удовлетворительном уровне (оценка удовлетворительно); 0-2 баллов - компетенции считаются не освоенными (оценка неудовлетворительно).

Критерии оценивания	Интервал оценивания
1. Самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщать, выводы	9-10
2. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне	6-8
3. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами	3-5
4. Понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей	0-2

1.4.6 Шкала оценивания экзамена

Критерии оценивания	Интервал оценивания
студент быстро и самостоятельно готовится к ответу; при ответе полностью раскрывает сущность поставленного вопроса; способен проиллюстрировать свой ответ конкретными примерами; демонстрирует понимание проблемы и высокий уровень ориентировки в ней; формулирует свой ответ самостоятельно, используя лист с письменным вариантом ответа лишь как опору, структурирующую ход рассуждения	21-30
студент самостоятельно готовится к ответу; при ответе раскрывает основную сущность поставленного вопроса; демонстрирует понимание проблемы и достаточный уровень ориентировки в ней, при этом затрудняется в приведении конкретных примеров.	13-20
студент готовится к ответу, прибегая к некоторой помощи; при ответе не в полном объеме раскрывает сущность поставленного вопроса, однако, при этом, демонстрирует понимание проблемы.	6-12
студент испытывает выраженные затруднения при подготовке к ответу, пытается воспользоваться недопустимыми видами помощи; при ответе не раскрывает сущность поставленного вопроса; не ориентируется в рассматриваемой проблеме; оказываемая стимулирующая помощь и задаваемые уточняющие вопросы не способствуют более продуктивному ответу студента.	0-5

Неудовлетворительной сдачей экзамена считается экзаменационная составляющая менее или равная 10 баллам (при максимальном количестве баллов, отведенных на экзамен 30). При неудовлетворительной сдаче экзамена (менее или равно 10 баллам) или неявке по неуважительной причине на экзамен экзаменационная составляющая приравнивается к нулю (0). В этом случае студент в установленном в Университете порядке обязан пересдать экзамен.

При пересдаче экзамена используется следующее правило для формирования рейтинговой оценки:

- 1-я пересдача – фактическая рейтинговая оценка, полученная студентом за ответ, минус 10 баллов;
- 2-я пересдача – фактическая рейтинговая оценка, полученная студентом за ответ, минус 20 баллов.

Уровень сформированности компетенций оценивается в соответствии с Таблицей 1.

Таблица 1

№ п/п	ФИО	Сумма баллов, набранных в семестре						ИТОГО 100 баллов
		Посещаемость до 10 баллов	Опрос до 10 баллов	Тест до 15 баллов	Расчетное задание до 15 баллов	Реферат/контрольная работа до 20 баллов	Экзамен до 30 баллов	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.								