Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 11.09.2023 12:54:17
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДИС)
Кафедра экономики и управления

УТВЕРЖДАЮ
Ректор
_____ М.В. Усынин
«29» мая 2023 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ Б1.Б.19. КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Направление подготовки 38.03.03 Управление персоналом
Направленность (профиль) Управление персоналом организации

Квалификация выпускника: Бакалавр
Форма обучения: очная

Год набора - 2020

Автор-составитель: Львов Л. В.

Челябинск 2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы 3

2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания 3

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 4

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы 27

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины «Конфликтология» направлен на формирование следующих компетенций:

№ п/п	Шифр компетенции	Перечень компетенции	Этапы формирования компетенций
1	ОК-6	Способен работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	*1 Этап – Знать:* - понятие «командообразование»;
			2 Этап – Уметь: - эффективно взаимодействовать в команде;
			3 Этап – Владеть: - технологией выстраивания взаимодействия между членами команды.
2	ОПК-7	Готов к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владением навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других	*1 Этап – Знать:* - специализацию и кооперирование труда; - способы контроля и оценки эффективности деятельности персонала;
			2 Этап – Уметь: - организовывать и координировать взаимодействие между людьми, контролировать и оценивать эффективность деятельности; - работать на общий результат, эффективно взаимодействуя с коллегами;
			3 Этап – Владеть: - навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других.
3	ПК-4	Знает основы социализации, профориентации и профессионализации персонала, принципов формирования системы трудовой адаптации персонала, разработки и внедрения программ трудовой адаптации и умение применять их на практике	*1 Этап – Знать:* - основы социализации, профориентации и профессионализации персонала, принципы формирования системы трудовой адаптации персонала;
			2 Этап – Уметь: - разрабатывать программы трудовой адаптации;
			3 Этап – Владеть: - внедрением программы трудовой адаптации и применять их в профессиональной деятельности.

2. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

№ п/п	Шифр компетенции	Показатели оценивания (содержание компетенции)	Критерии оценивания компетенций на различных этапах формирования	Шкала оценивания
1	ОК-6	Способен работать в коллективе, толерантно восприни-	*1 Этап – Знать:* - понятие «командообразование»;	«Зачтено»: 1) усвоение, точное и полное

		мая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	*2 Этап – Уметь:* - эффективно взаимодействовать в команде; *3 Этап – Владеть:* - технологией выстраивания взаимодействия между членами команды.	изложение содержания материала 2) выполнение заданий с незначительным количеством ошибок 3) навыки соответствуют минимальным требованиям к формированию компетенций «Незачтено»: 1) неточное и неполное изложение содержания материала 2) выполнение заданий со значительными ошибками, приводящими к их невыполнению 3) навыки не соответствуют минимальным требованиям к формированию компетенций
2	ОПК-7	Готов к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владением навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других	*1 Этап – Знать:* - специализацию и кооперирование труда; - способы контроля и оценки эффективности деятельности персонала; *2 Этап – Уметь:* - организовывать и координировать взаимодействие между людьми, контролировать и оценивать эффективность деятельности; - работать на общий результат, эффективно взаимодействуя с коллегами; *3 Этап – Владеть:* - навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других.	
3	ПК-4	Знает основы социализации, профориентации и профессионализации персонала, принципов формирования системы трудовой адаптации персонала, разработки и внедрения программ трудовой адаптации и умение применять их на практике	*1 Этап – Знать:* основы социализации, профориентации и профессионализации персонала, принципы формирования системы трудовой адаптации персонала; *2 Этап – Уметь:* разрабатывать программы трудовой адаптации; *3 Этап – Владеть:* - внедрением программы трудовой адаптации и применять их в профессиональной деятельности.	

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

1 ЭТАП – ЗНАТЬ

Раздел 1. Теоретические и методологические основы конфликтологии

Тема 1.1. Конфликтология как научно-прикладная отрасль знания

Устный опрос по вопросам:

1. Природа возникновения и проявления конфликтов в человеческом обществе.
2. История становления конфликтологии
3. Предмет и задачи конфликтологии.
4. Методы конфликтологии.

Темы рефератов:

1. История становления конфликтологии как науки.

2. Философские, экономические подходы к пониманию природы возникновения и проявления конфликтов в человеческом обществе.

3. Экономические подходы к пониманию природы возникновения и проявления конфликтов в человеческом обществе.

4. Социально-психологические подходы к пониманию природы возникновения и проявления конфликтов в человеческом обществе.

Тема 1.2. Теория конфликта

Устный опрос по вопросам:

1. Понятие конфликт.
2.Функции конфликта.
3. Причины конфликтов.
4. Классификация конфликтов.
5. Инцидент, конфликтная ситуация.

Темы рефератов:

1. Классификация и формы проявления конфликтогенов.
2. Стороны конфликта как субъекты социального взаимодействия.
3. Конфликтное поведение.

Тема 1.3. Структура и динамика конфликта

Устный опрос по вопросам:

1. Структура конфликта.
2. Фазы. конфликтов.
3. Этапы конфликтов.

Темы рефератов:

1. Формулы конфликтов Э. Берна.
2.Диагностика конфликтов.

Тема 1.4. Взаимосвязь конфликта и стресса

Устный опрос по вопросам:

1. Сущность стресса.
2. Виды стресса.
3. Этапы стресса.
4. Стресс как фактор конфликта.

Темы рефератов:

1. Взаимовлияние стресса и конфликта.
2. Управление стрессом.
3. Стрессовая устойчивость.
4. Профессиональный стресс конкуренции.

Раздел 2. Управление конфликтами

Тема 2.1. Содержание и динамика управления конфликтами

Устный опрос по вопросам:

1. Сущность управления конфликтом.
2. Предупреждение или стимулирование конфликта.
3. Регулирование конфликта.

Темы рефератов:

1. Влияние индивидуально-психологических особенностей на поведение личности в конфликте.

2. Образ врага.

3. Влияния акцентуаций характера на межличностный конфликт.

Тема 2.2. Способы разрешения и преодоления конфликтов

Устный опрос по вопросам:

1. Стратегии разрешения и преодоление конфликта.
2. Методика поэтапного урегулирования конфликта.

3. Конструктивное разрешение конфликтов.
4. Критерии завершения конфликтов.

Темы рефератов:

1. Роль коллектива в преодолении конфликта.
2. Форма и результаты завершения конфликтов.
3. Техники анализа конфликта.

Тема 2.3. Управление организационными конфликтами

Устный опрос по вопросам:

1.Конструктивная, деструктивная и конформистская модели поведения личности в конфликтной ситуации.
2.Меличностные и групповые конфликты.
3.Третья стороны в урегулировании конфликтов.
4.Организация управления конфликтами и стрессами.

Темы рефератов:

1. Методы управления конфликтами, нейтрализация стрессов.
2. Условия эффективного участия третьей стороны в урегулировании конфликтов.

2 ЭТАП – УМЕТЬ

Раздел 1. Теоретические и методологические основы конфликтологии

Тема 1.1 Конфликтология как научно-прикладная отрасль знания

Задание 1. Дискуссия «Роль конфликта в жизнедеятельности человека, социальной группы, организации, управлении и общества в целом».

Вопросы для дискуссии:

1. Конфликт - это главная угроза деятельности.

Конфликт - это открывающиеся возможности для развития.

2. Конфликта надо избегать.

Конфликт надо использовать.

Задание 2. Обоснуйте вклад социологии и психологии в интегрированную дисциплину конфликтология.

Поясните, почему: без этапа конфликтного взаимодействия невозможно формирование коллектива.

Задание 3.

Поясните на примерах значение теории групповой динамики для конфликтологии.

Поясните на примерах в чем суть психического функционирования как непрерывного взаимодействия между факторами поведенческими, когнитивными и средовыми.

Тема 1.2. Теория конфликта

Задание 1. *Определите все структурные элементы конфликта. Ответьте на вопрос «Как себя вести в этой ситуации?»*

Кейс 1. Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным.

***Кейс* 2.** Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме. В конце разгово-

ра вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

***Кейс* 3.** Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделывается молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Тема 1.3. Структура и динамика конфликта

Задание 1. *Определите тип конфликта с помощью общей классификации конфликтов* (по С.М. Емельянову) в таблице 3.

Кейс 1. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз сворачивать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас после ваших замечаний она расплакалась. Как довести до нее свои соображения?

Кейс 2. У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Кейс 3. Вы приняли на работу молодого способного юриста (только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права), который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Тема 1.4. Взаимосвязь конфликта и стресса

Задание 1. *Решите тест «Вероятность развития стресса» (по Т.А. Немчину и Тейлору).*

В предлагаемом тесте перечисляется ряд утверждений с одним вариантом ответа: либо «да», либо «нет». Отмечайте утверждения, с которыми вы согласны.

1. Обычно я спокоен и вывести меня из этого состояния нелегко. «Нет».
2. Мои нервы расстроены не более, чем у других людей. «Нет».
3. у меня редко бывают запоры. «Нет».
4. у меня редко бывают головные боли. «Нет».
5. Я редко устаю. «Нет».
6. Я почти всегда чувствую себя счастливым. «Нет».
7. Я уверен в себе. «Нет».
8. Я практически никогда не краснею. «Нет».
9. Я человек смелый. «Нет».
10. Я краснею не чаще, чем другие. «Нет».
11. Я редко ощущаю сильное сердцебиение. «Нет».
12. Обычно мои руки теплые (не очень боятся холода). «Нет».
13. Я застенчив не более, чем другие. «Нет».
14. Мне не хватает чувства уверенности в своих силах. «Да».
15. Порою мне кажется, что я ни на что не годен. «Да».
16. Бывают периоды беспокойства, не могу усидеть на месте. «Да».
17. Меня часто беспокоит желудок. «Да».
18. Не хватит духа вынести предстоящие трудности. «Да».
19. Хочется быть счастливым, как другие. «Да».

20. Кажется, передо мной трудности, которые мне не преодолеть. «Да».
21. Мне снятся кошмарные сны. «Да».
22. Когда волнуюсь, дрожат руки. «Да».
23. у меня беспокойный сон, часто просыпаюсь. «Да».
24. Меня часто тревожат возможные неудачи. «Да».
25. Иногда испытываю страх, когда опасности нет. «Да».
26. Мне трудно сосредоточиться на одном задании. «Да».
27. Простую работу делаю часто с напряжением. «Да».
28. Я легко прихожу в замешательство. «Да».
29. Почти все время испытываю неясную тревогу. «Да».
30. Я склонен принимать всерьез даже пустяки. «Да».
31. Я часто переживаю и плачу. «Да».
32. у меня бывают приступы тошноты и рвоты. «Да».
33. Расстройство желудка у меня почти каждый месяц. «Да».
34. Я боюсь, что при волнении сильно покраснею. «Да».
35. Мне обычно трудно сосредоточиться на чем-то важном. «Да».
36. Меня постоянно беспокоит желание улучшить свое материальное положение, хотя оно не хуже других. «Да».
37. Нередко думаю, о чем не хотел бы поделиться с другими, стыдно. «Да».
38. Иногда из-за переживаний теряю сон. «Да».
39. Когда волнуюсь, иногда сильно потею. «Да».
40. Я иногда сильно потею, даже в холодные дни. «Да».
41. Временами из-за волнений никак не могу заснуть. «Да».
42. Я человек легковозбудимый. «Да».
43. Иногда чувствую себя бесполезным человеком. «Да».
44. Нередко из-за волнения могу легко выйти из себя. «Да».
45. Я часто ощущаю смутную тревогу. «Да».
46. Я чувствительнее многих своих товарищей. «Да».
47. Почти все время испытываю чувство голода. «Да».
48. Часто кажется, что меня преследуют болезни. «Да».
49. Часто кажется, что за мной кто-то наблюдает «Да».
50. Ожидание всегда меня нервирует. «Да».

2. Оцените результаты

Подсчитывается общее количество утверждений, как «нет», так и «да», с которыми вы согласны.

Если количество таких утверждений достигает ***26-50 – человек пребывает в состоянии стресса***, резервы его организма близки к истощению - высока вероятность развития третьей стадии стресса.

До 16-25 - средняя стрессоустойчивость, при отсутствии адекватных мер (использование приемов саморегуляции и других «антистресс-технологий») существует вероятность развития негативных последствий стресса.

Не *более 5-15 - прогнозируется высокая стрессоустойчивость.*

Задание 2. *Решите тест «Подверженность стрессу» (стрессоустойчивость)*

1. В каждой из приведенных ниже шести групп ответов надо выбрать те, которые соответствуют вашему характеру.

1.

а) в работе, в отношениях с представителями противоположного пола, в спортивных или азартных играх вы не боитесь соперничества и проявляете агрессивность;

б) если в игре вы теряете несколько очков и если представитель (представительница) противоположного пола не реагирует должным образом на самые первые ваши знаки внимания, то вы сдаетесь и «выходите из игры»;

в) вы избегаете какой бы то ни было конфронтации.

2.

а) вы честолюбивы и хотите многого достичь;

б) вы сидите и ждете «у моря погоды»;

в) вы ищете предлог увильнуть от работы.

3.

а) вы любите работать быстро, и часто вам не терпится поскорее закончить дело;

б) вы надеетесь, что кто-то будет вас «подстегивать»;

в) когда вы вечером приходите домой, то думаете о том, что сегодня было на работе.

4.

а) вы разговариваете слишком быстро и слишком громко. В беседе вы высказываетесь чересчур категорично и перебиваете других;

б) когда вам отвечают «нет», вы реагируете спокойно;

в) вам с трудом удается выражать ваши чувства и тревоги.

5.

а) вам часто становится скучно;

б) вам нравится ничего не делать;

в) вы действуете в соответствии с желаниями других людей, а не своими собственными.

6.

а) вы быстро ходите, едите и пьете;

б) если вы забыли что-то сделать, вас это не беспокоит;

в) вы сдерживаете свои чувства.

2. Оцените результаты

За ответы на вопросы начисляются баллы:

а)- 6 баллов; б)- 4 балла; в)- 2 балла.

24 - 36 баллов. Вы в высшей степени подвержены стрессу, у вас даже могут появиться симптомы болезней, вызванных стрессом, таких, как сердечная недостаточность, язвенная болезнь, болезни кишечника, диабет. С вами, должно быть, очень трудно ужиться. Самое главное для вас сейчас - научиться успокаиваться, это нужно и вам, и сотрудникам, и вашей жене (мужу), и детям.

18 - 23 балла. Вы человек спокойный и не подверженный стрессу. Если вы набрали немного больше 18 баллов, то вам можно посоветовать быть терпимее к окружающим. Это позволит вам добиться большего.

12 - 17 баллов. Ваша бездеятельность тоже может стать причиной стресса. Вы, наверное, очень раздражаете ею своих близких. И больше уверенности в себе! Вам стоит составить перечень своих положительных качеств и совершенствовать каждое из них.

Раздел 2. Управление конфликтами

Тема 2.1. Содержание и динамика управления конфликтами

Задание 1. *Решите тест «Оценка глубины конфликта».*

В тесте представлены 8 основных позиций, имеющих непосредственное отношение к конфликтной ситуации. Ваша задача состоит в том, чтобы оценить выраженность каждого фактора по 5-тибалльной шкале. Сильная выраженность факторов левой стороны теста оценивается 1 баллом, а правой – 5 баллами.

Таблица 11. Тест «Оценка глубины конфликта»

1. Стороны осознают причину конфликта	1 2 3 4 5	1. Стороны не осознают причину конфликта
2. Причина конфликта имеет эмоциональный характер	1 2 3 4 5	2. Причина конфликта имеет материальный характер
3. Цель конфликтующих – устремленность к социальной справедливости	1 2 3 4 5	3. Цель конфликтующих – получение привилегий

4. Есть общая цель, к которой стремятся все	1 2 3 4 5	4. Общей цели нет
5. Сферы сближения выражены	1 2 3 4 5	5. Сферы сближения не выражены
6. Сферы сближения касаются эмоциональных проблем	1 2 3 4 5	6. Сферы сближения касаются материальных (служебных) проблем
7. Лидеры мнений не выделяются	1 2 3 4 5	7. Замечено влияние лидеров мнений
8. В процессе общения оппоненты придерживаются норм поведения	1 2 3 4 5	8. В процессе общения оппоненты не придерживаются норм поведения

Чтобы оценить результаты теста, следует подсчитать общую сумму баллов, которая будет свидетельствовать о глубине конфликта.

Сумма баллов, равная 35–40, свидетельствует о том, что конфликтующие заняли по отношению друг к другу жесткую позицию.

Сумма баллов, равная 25–34, указывает на колебания в отношениях конфликтующих сторон.

Рекомендации субъектам, улаживающим конфликт:

а) если вы *руководитель*, то:

– при *сумме баллов 35–40* вы должны выступать в роли обвинителя и для разрешения конфликтной ситуации в основном следует прибегать к административным мерам;

– при *сумме баллов 25–34* вы должны выступать в роли консультанта и для разрешения конфликтной ситуации в основном следует прибегать к психологическим мерам;

– при *сумме баллов менее 24* вы должны выступать в роли воспитателя и в этом случае для разрешения конфликтной ситуации целесообразно использовать педагогические меры;

б) если вы являетесь *медиатором*, то:

– при *сумме баллов 35–40* следует предпринять меры по разъединению конфликтующих сторон и приступить к переговорам с ними дизъюнктивным способом до снижения накала борьбы между ними;

– при *сумме баллов 25–34* можно попытаться на очередной встрече в переговорном процессе перевести конфликт в конструктивную фазу;

– при *сумме баллов менее 24* можно активизировать усилия по подготовке конструктивного решения.

Тема 2.2. Способы разрешения и преодоления конфликтов

***Задание 1.* Определение стиля поведения в ситуации конфликта по методу Томаса – Килмена.**

1. ***В каждой из 30 пар высказываний, описывающих варианты возможного поведения в конфликтных ситуациях, выберите и обведите кружком один вариант*** А или В, более характерный для Вашего поведения.

1. А. Иногда я предоставляю право решать проблему другим.
   В. Я стараюсь подчеркнуть общее в наших позициях, а не обсуждать спорные моменты.
2. А. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
   В. Я пытаюсь учесть интересы как личные, так и оппонента.
3. А. Обычно я твердо стою на своем.
   В. Иногда я могу утешать других и пытаться сохранить с ними отношения.
4. А. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
   В. Иногда я жертвую собственными интересами ради интересов противоположной стороны.
5. А. При выработке решения ищу помощи со стороны других.
   В. Я пытаюсь сделать все возможное, чтобы избежать ненужного обострения в отношениях.
6. А. Я пытаюсь не создавать себе репутацию неприятного человека.

В. Я пытаюсь навязать другим свою позицию.

7. А. Я пытаюсь отложить решение вопроса, чтобы иметь время тщательно его обдумать.

В. Я жертвую одними выгодами, чтобы получить взамен другие.

8. А. Обычно я твердо настаиваю на своем.

В. Я пытаюсь сразу же открыто обсудить все интересы и спорные вопросы.

9. А. Я чувствую, что различия в позициях не всегда стоят того, чтобы о них беспокоиться.

В. Я прилагаю некоторые усилия, чтобы повернуть дело на свой лад.

10. А. Я твердо настаиваю на своем.

В. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. А. Я пытаюсь сразу же открыто обсудить все интересы и спорные вопросы.

В. Иногда я могу утешать других и пытаться сохранить с ними отношения.

12. А. Иногда я избегаю занимать позицию, ведущую к конфронтации.

В. Я готов кое в чем уступить оппоненту, если он тоже мне уступит.

13. А. Я предлагаю вариант «ни вам, ни нам».

В. Я настаиваю на принятии моих условий.

14. А. Я излагаю оппоненту мои соображения и интересуюсь его идеями.

В. Я пытаюсь продемонстрировать оппоненту логичность и выгоду принятия моих условий.

15. А. Иногда я могу утешать других и пытаться сохранить с ними отношения.

В. Я пытаюсь сделать все возможное, чтобы избежать ненужного обострения в отношениях.

16. А. Я стараюсь щадить чувства других.

В. Я пытаюсь убедить оппонента в выгодности принятия моих условий.

17. А. Обычно я твердо настаиваю на своем.

В. Я пытаюсь сделать все возможное, чтобы избежать ненужного обострения в отношениях.

18. А. Я позволяю оппоненту придерживаться своего мнения, если ему от этого лучше.

В. Я согласен кое в чем уступить оппоненту, если он тоже кое в чем мне уступит.

19. А. Я пытаюсь сразу же открыто обсудить все интересы и спорные вопросы.

В. Я пытаюсь отложить принятие решения, чтобы иметь время тщательно его обдумать.

20. А. Я пытаюсь сразу же обсудить противоречия.

В. Я пытаюсь найти справедливое сочетание из выгод и уступок для каждого из нас.

21. А. При подготовке к переговорам я стараюсь учитывать интересы оппонента.

В. Я больше склонен к непосредственному и открытому обсуждению проблемы.

22. А. Я стараюсь найти позицию, находящуюся между позицией оппонента и моей.

В. Я настаиваю на своих интересах.

23. А. Очень часто я стараюсь удовлетворить все интересы, свои и оппонента.

В. Иногда я предоставляю право решать проблему другим.

24. А. Я стараюсь пойти навстречу оппоненту, если его условия слишком для него много значат.

В. Я пытаюсь склонить оппонента к компромиссу.

25. А. Я пытаюсь продемонстрировать оппоненту логичность и выгоду принятия моих условий.

В. При подготовке к переговорам я пытаюсь учитывать интересы оппонента.

26. А. Я предлагаю вариант «ни вам, ни нам».

В. Я почти всегда пытаюсь удовлетворить все пожелания, как свои, так и оппонента.

27. А. Иногда я избегаю занимать позицию, ведущую к конфронтации.

В. Я позволяю оппоненту придерживаться своего мнения, если ему от этого лучше.

28. А. Обычно я твердо стою на своем.

В. При выработке решения я постоянно ищу помощи со стороны других.

29. А. Я предлагаю вариант «ни вам, ни нам».

В. Я чувствую, что различия в позициях не всегда стоят того, чтобы о них беспокоиться.

30. А. Я стараюсь щадить чувства других.

В. Я всегда стараюсь найти решение проблемы совместно с оппонентом.

2. Обработайте и интерпретируйте результаты по таблице 1.

Таблица 1. Распределение ответов для определения стиля поведения в ситуации конфликта

	Конкурентный (конфронтация)	Партнерский (сотрудничество)	Компромиссный (компромисс)	Избегающий (уход)	Примирительный (уступка)
1				**A**	**B**
2		**B**	**A**		
3	**A**				**B**
4			**A**		**B**
5		**A**		**B**	
6	**B**			**A**	
7			**B**	**A**	
8	**A**	**B**			
9	**B**			**A**	
10	**A**		**B**		
11		**A**			**B**
12			**B**	**A**	
13	**B**		**A**		
14	**B**	**A**			
15				**B**	**A**
16	**B**				**A**
17	**A**			**B**	
18			**B**		**A**
19		**A**		**B**	
20		**A**	**B**		
21		**B**			**A**
22	**B**		**A**		
23		**A**		**B**	
24			**B**		**A**
25	**A**				**B**
26		**B**	**A**		
27				**A**	**B**
28	**A**	**B**			
29			**A**	**B**	
30		**B**			**A**

4.3. Определите частоту применения данного стиля поведения путем подсчета количества букв в каждом столбце (N а: N кон, N сот, N ком, N ух, N ус). Общее количество ответов равно Na (30). Для определения относительной доли применения каждого стиля поведения в ситуации конфликта необходимо разделить N на Na и умножить на 100% (табл. 2).

Таблица 2. Частота применения стиля поведения

N кон	N сот	N ком	N ух	N ус

Тема 2.3. Управление организационными конфликтами

Задание 1.

1. Выполните диагностику конфликта по представленному кейсу.

Кейс «Диагностика типичного организационного конфликта».

Конфликт произошел между сотрудниками отдела консалтинга и директором департамента аудита и консалтинга. Отдел был образован 02.08.2019 г., за несколько месяцев до описываемых событий, работники были набраны из других подразделений и никогда раньше не сталкивались с подобными задачами, которые ставились перед отделом консалтинга, но можно говорить о том, что с работой справлялись хорошо и начальство не подводили.

Директор департамента аудита и консалтинга В.Д. Сергеева активно принимала участие в работе вновь сформировавшегося отдела консалтинга, и поскольку дело было новым, начальник отдела и сотрудники с благодарностью принимали помощь и советы руководителя.

Но отношения складывались не лучшим образом. Действиями В.Д. Сергеевой руководило желание наилучшим образом разрешать возникающие проблемы, потому как она взваливала на себя большую часть работы, но мнение подчиненных по этому поводу во внимание не принималось. Это уже было преддверием конфликта.

По прошествии некоторого времени с момента образования отдела консалтинга сотрудники окончательно освоились с возложенными на них обязанностями, вникли в суть исполняемых функций и уже не нуждались в столь пристальном внимании к их работе со стороны руководства, с которым обсуждались только уникальные, очень сложные проблемы и представлялись отчеты о проделанной работе.

В.Д. Сергеева, в силу своей занятости, не могла знать обо всех тонкостях функционирования отдела консалтинга и методах оказания консультационных услуг, а также быть в курсе всех проблем. Однажды ею была замечена ошибка новой сотрудницы из данного отдела, очень серьезная, о которой начальник отдела А.И. Комлева, конечно, знала и держала ситуацию под контролем, но решила не доводить до сведения начальства.

С этого случая отношения резко изменились. Все свои силы В.Д. Сергеева бросила на контроль за отделом. С этого момента, в ноябре 2008 г., и начал свое развитие конфликт, но развиться он не успел, длился всего один день и сразу же затих.

Далее В.Д. Сергеева начала активно вмешиваться в работу, нередко отдавая распоряжения в обход А.И. Комлевой, иногда полностью противоречащие ее указаниям. Это ставило А.И. Комлеву в крайне неловкое положение перед подчиненными и коллегами по Компании. Участились случаи вызова исполнителей-консультантов «на ковер».

Посещения В.Д. Сергеевой кабинета, в котором находился отдел консалтинга, стали практически ритуалом. Не обладая нужными навыками общения с клиентами, В.Д. Сергеева заводила разговор с пришедшими людьми, с которыми работали в данный момент сотрудники. Это вызывало, во-первых, недовольство работников из-за срыва работы и порой приводило к весьма серьезным скандалам с посетителями, поскольку В.Д. Сергеева – человек несдержанный, порой грубый и фамильярный, абсолютно не слушающий собеседника. Стало привычным, что в отсутствие кого-либо в отделе консалтинга В.Д. Сергеева перебирала документы на столах, часть брала к себе в кабинет, часть перекладывала с места на место, не считая нужным об этом предупредить работников.

В результате чего сотрудники с ног сбивались, пытаясь найти бумаги. Отрывала от процесса других или вдруг сама кидалась «помогать», чем только сильнее запутывала окружающих и окончательно останавливала работу. Обращение же к ней с разъяснениями по каким-либо вопросам превратилось в сущую пытку.

Вместо конструктивной беседы имели место только постоянные отчитывания за нерадивость и неумение работать, мол, «как вы могли ко мне с такими мелочами обратиться, сами должны знать», и в то же время требовала докладывать ей обо всех сложностях в отделе консалтинга. Причем часто распекание проводилось в присутствии сотрудников других отделов и в абсолютно неподходящей форме. Конфликт начинает принимать открытую форму.

Чтобы отстоять свое право на свободу и самостоятельность действий, начальник отдела консалтинга А.И. Комлева и сотрудники отдела обращали внимание В.Д. Сергееой на то, что работать они все-таки умеют и столь сильное внимание излишне, но результата не было.

Такие взаимоотношения складывались уже в марте 2020 г., а конфликт разгорался все больше и больше, его длительность составила уже 7 дней, но проблема осталась нерешенной, и конфликт вновь затих на стадии затухания. Подобные действия директора департамента аудита и консалтинга могли не иметь отрицательных последствий. Но сотрудники продолжали работать в состоянии постоянного напряжения, испытывая непрекращающийся стресс от недостатка информации и противоречивости доводимых сверху указаний. В итоге сотрудники постарались сократить до минимума все контакты с В.Д. Сергеевой, утаивая положение дел, и даже документы на подпись стали носить к ее заместителю.

Казалось, что конфликт затухает и, возможно, проблема решится сама собой. Но прекращение открытого противоборства было достигнуто ненадолго. Вскоре, в сентябре 2009 года, конфликт начинает разгораться с новой силой, и продолжается в течение 14 дней. При этом резко ухудшаются отношения между В.Д. Сергеевой и А.И. Комлевой, вплоть до решения А.И. Комлевой уволиться. Негативные отношения складывались также и у сотрудников с В.Д. Сергеевой, накапливалась обида и чувство несправедливости. Атмосфера была очень накаленной, у людей просто опускались руки, коллектив стал работать заметно хуже.

Таким образом, на момент проведения исследования рассматриваемая конфликтная ситуация, характеризующая проблему типичных организационных конфликтов для данной Компании, не решена. Проблема в данной конфликтной ситуации вызвана неудовлетворенностью стилем руководства, а конфликт находится в стадии затухания.

После того как ситуация описана, необходимо провести диагностику организационного конфликта. А именно, дать краткую характеристику организационного конфликта: определить основных и второстепенных участников конфликта, определить временные границы, установить, какими были отношения между конфликтующими сторонами до возникновения конфликта, установить их личностные особенности. Установить причины возникновения организационного конфликта, его влияние на коллектив компании и, по возможности, выявить суть проблемы, то есть скрытую причину конфликта.

Результаты диагностики типичного для компании организационного конфликта нами отражены в таблице 1.

Таблица 1. Диагностика типичного организационного конфликта

Показатель	Краткая характеристика
Основные участники	Директор департамента аудита и консалтинга В.Д. Сергеева Начальник отдела консалтинга А.И. Комлева.
Второстепенные участники	Первый подчиненный, сотрудник отдела консалтинга Л. А. Иванова. Второй подчиненный, сотрудник отдела консалтинга Л. А. Шадрина
Временные границы	Ноябрь 2008 г. – продолжительность 1 день; Март 2009 г. – продолжительность 7 дней; Сентябрь 2009 г. – продолжительность 14 дней
Отношения оппонентов до конфликта	Отношения между А.И. Комлевой и В.Д. Сергеевой были вполне дружелюбные (приятельские). До создания отдела консалтинга они непосредственно друг с другом работали. Добрые отношения складывались благодаря легкости характера А.И. Комлевой,

	небольшой разницы в социальном и финансовом положении и распределении общей работы. Сотрудники отдела нормально контактировали как с начальником отдела, так и с вышестоящим руководством – В.Д. Сергеевой
Личная характеристика В.Д. Сергеевой	Директор была женщиной вспыльчивой, непримиримой в спорах, категоричной в суждениях, фамильярной по отношению к подчиненным, абсолютно не выносила критики и не считала нужным выносить какие-то вопросы на всеобщее обсуждение, предпочитая решать все самой, а до подчиненных доводить только окончательные директивы
Личная характеристика А.И. Комлевой	Начальник отдела консалтинга женщина добрая, к сослуживцам относится с пониманием. В профессиональном плане грамотный специалист. Знает свое дело и с удовольствием делится своими знаниями с другими. С клиентами внимательная и обходительная
Влияние на коллектив	Накапливается обида и чувство несправедливости. Атмосфера становится очень накаленной, у сотрудников просто опускаются руки, коллектив стал работать заметно хуже. Динамика отрицательного влияния на настроение оппонентов и индивидуальную работоспособность
Причины конфликта	Причинами стали непрофессионализм руководителя, авторитарный стиль управления, личная эмоциональная неустойчивость. Как частная причина: нарушение служебной этики, несправедливость к сотрудникам, постоянный контроль организации работы без учета мнения сотрудников
Суть конфликта	Ограничение свободы действий сотрудников в пределах своей компетенции

2. *На основе анализа собранной информации и краткой характеристики типичного для данной Компании организационного конфликта, заполните карту организационного конфликта* (табл. 2).

Таблица 2. Карта организационного конфликта

Вопросы	Ответы
Кто участвует в конфликте	
Где происходит конфликт	
Вид конфликта по сфере проявления	
По масштабу	
По длительности и напряженности	
По субъектам взаимодействия	
По предмету конфликта	
По источникам и причинам возникновения	
По коммуникативной направленности	
По социальным последствиям	
По формам и степени столкновения	
По способам и масштабам урегулирования	
Объект конфликта	
Предмет конфликта	
Причины конфликта	
Методы диагностики	
Функции конфликта	
Фазы и стадии конфликта	
Модель поведения	

3 ЭТАП – ВЛАДЕТЬ

Тест промежуточного контроля по разделу 1.

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. Конфликт – это:

а) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;

б) борьба мнений;

в) спор, дискуссия по острой проблеме;

г) нормальное проявление социальных связей и отношений между людьми, способ

взаимодействия при столкновении несовместимых взглядов, позиций и интересов, противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух и более сторон.

2. Конфликтная ситуация – это:

а) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающие почву для реального столкновения несовместимых взглядов, позиций и интересов, противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух и более сторон;

б) процесс накопления противоречий, связанных с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;

в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;

г) причина конфликта.

3. Причина конфликта – это:

а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;

б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;

в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними.

4. Образ конфликтной ситуации – это:

а) то, из-за чего возникает конфликт;

б) отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия;

в) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;

г) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

5. Инцидент – это:

а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;

б) истинная причина конфликта;

в) это конкретные конфликтные действия при столкновении несовместимых взглядов, позиций и интересов, противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух и более сторон;

г) то, из-за чего возникает конфликт.

6. Стороны конфликта – это:

а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или же явно, или неявно поддерживающие конфликтующих;

б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;

в) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта и посредник (медиатор);

г) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

7. Конфликтогены – это:

а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;

б) это вербальные или невербальные средства общения, действия или бездействия, примененные осознанно или неосознанно одним из субъектов социального взаимодействия, вызывающие у другого отрицательные эмоциональные переживания и подталкивающие его к агрессивным действиям, способствуя возникновению конфликта между ними;

в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;

г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта.

8. Выберите комбинацию из трех позиций, адекватную трансакции «Родитель»:

а) требует; оценивает; проявляет беспомощность;

б) разговаривает на равных; проявляет чувства обиды; покровительствует;
в) работает с информацией; рассуждает; анализирует;
г) требует; осуждает; учит.
9. Выберите комбинацию из трех позиций, адекватную трансакции «Ребенок»:
а) проявляет чувство обиды; подчиняется; шалит;
б) требует; рассуждает; анализирует;
в) осуждает; учит; покровительствует;
г) оценивает; проявляет беспомощность, проявляет чувство страха.
10. Выберите комбинацию из трех позиций, адекватную трансакции «Взрослый»:
а) требует; покровительствует; руководит;
б) проявляет чувство вины; руководит; уточняет ситуацию;
в) работает с информацией; покровительствует; руководит;
г) работает с информацией; анализирует; разговаривает на равных.

Тест промежуточного контроля по разделу 2.

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. К профессиональному стрессу относятся:

б) стресс достижения, стресс сделать ошибку, стресс конкуренции, стресс успеха, стресс подчинения;

а) стресс и деньги, стресс несоответствия самооценки;

в) информационный стресс, стресс общения, стресс выполнения.

2. Диагностика конфликта – это:

а) выявление основных параметров конфликтного взаимодействия с целью регулирования уровня противостояния;

б) определение образа конфликтной ситуации противоположной стороны;

в) знание основных параметров конфликтного взаимодействия с целью управленческого влияния на противостоящие стороны;

г) знание основных причин конфликта с целью регулирующего влияния на мотивы сторон.

3. Содержание управления конфликтами включает в себя:

а) прогнозирование; предупреждение (стимулирование); регулирование; разрешение;

б) прогнозирование; анализ; предупреждение; разрешение;

в) прогнозирование; предупреждение (стимулирование); разрешение;

г) прогнозирование; институализация, регулирование; разрешение.

4. Стресс – это:

а) особое психическое состояние в связи с возникшими повышенными требованиями новой ситуации (как правило, это связано с экстремальными или неблагоприятными условиями, в которых удовлетворяются потребности);

б) состояние подавленности, связанное с большими нагрузками, к которым человек подготовлен;

в) состояние наготовности к выполнению своих функций.

5. Стимулирование конфликта – это:

а) вид деятельности субъекта управления, направленный на сглаживание противоречий, вызывающих конфликт;

б) вид деятельности субъектов управления, направленный на выявление причин данного конфликта в потенциальном развитии;

в) вид деятельности субъекта управления, направленный на провокацию, вызов конфликта;

г) деятельность субъекта управления по устранению причин конфликта.

6. Институциализация конфликта – это:

а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;

б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;

в) форма привлечения общественности для разрешения конфликта;

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

7. Управление конфликтами – это:

а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;

б) целенаправленное воздействие на его динамику в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;

в) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих;

г) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними.

8. Образ врага – это:

а) создание интегрированного негативного представления об оппоненте, лишенного индивидуальности, отказе ему в сочувствии, мобилизации на борьбу с ним для нанесения вреда.;

б) сложившееся негативное представление об оппоненте, на основе его объективного изучения;

в) создание негативного представления об оппонентах вообще без учета их индивидуальности.

9. Прогнозирование конфликта – это:

а) вид деятельности субъекта управления, направленный на диагностику конфликта;

б) целенаправленное воздействие на конфликтующих для снижения уровня напряженности между ними;

в) предпринимаемая активная деятельность на основе полученной информации о причинах зреющего нежелательного конфликта;

г) вид деятельности субъекта управления, направленный на выявление причин данного конфликта в потенциальном развитии.

10. Эффект ореола – это:

а) наложение информации, получаемой о человеке или группе, на вновь создаваемый образ, реального партнера по взаимодействию для восприятия ситуации в будущем;

б) информация, получаемая о человеке или группе в процессе реального взаимодействия;

в) наложение информации, о человеке или группе, на заранее созданный образ, мешающий видеть реальные черты партнера по взаимодействию и искажающее восприятие ситуации;

г) информация, получаемая о человеке или группе в процессе будущего взаимодействия.

Вопросы к зачету

1. Конфликтология как наука.
2. Конфликт.
3. Структура конфликта.
4. Транзакции Э. Берна.
5. Стратегии поведения в ситуации конфликта.
6. Динамика конфликта.
7. Прогнозирование конфликта.
8. Конфликт «личность-личность»: содержание и управление.
9. Конфликт «личность-группа»: содержание и управление.
10. Организационный конфликт.
11. Управление конфликтом.
12. Уступка как стратегия поведения в конфликте.

13. Компромисс как стратегия поведения в конфликте.
14. Конфронтация как стратегия поведения в конфликте.
15. Сотрудничество как стратегия поведения в конфликте.
16. Уход как стратегия поведения в конфликте.
17.Третья сторона конфликта
18.Урегулирование конфликта
19. Стресс: содержание и последствия.
20. Формы участия третьей стороны в урегулировании конфликта
21. Диагностика конфликта
22. Образ врага
23. Стресс достижения.
24. Стресс боязни совершить ошибку.
25. Стресс общения.
26. Стресс неадекватной оценки.
27. Управление стрессом.
28. Диагностика стресса.
29. Третейский судья.
30. Роль руководителя в управлении конфликтами в организации.

Тест для самоконтроля (примерные вопросы итогового тестирования)

Тест *(итоговый)*

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 75 вопросов.

1. Третья сторона конфликта – это:

в) внутренняя группа, пытающаяся помочь субъектам противоборства в достижении согласия;

б) форма привлечения общественности для разрешения конфликта;

в) индивид или группа, внешние по отношению к конфликту, пытающиеся помочь субъектам противоборства в достижении согласия.

2. Образ конфликтной ситуации – это:

а) то, из-за чего возникает конфликт;

б) отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия;

в) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны.

3. Укажите мягкую форму участия третьей стороны в урегулировании организационно-управленческого конфликта.

а) сотрудничество;

б) арбитраж;

в) посредничество.

4. Конфликт – это:

а) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;

б) спор, дискуссия по острой проблеме;

г) нормальное проявление социальных связей и отношений между людьми, способ взаимодействия при столкновении несовместимых взглядов, позиций и интересов, противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух и более сторон.

5. Образ врага – это:

а) интегрирование отрицательных качеств оппонента и преувеличение своих положительных качеств для мобилизации на борьбу с ним;

б) проецирование интегрированного негативного представления о личных качествах оппонента для мобилизации на борьбу с ним и нанесения максимального ущерба;

в) создание интегрированного негативного представления об оппоненте, лишенного индивидуальности, отказе ему в сочувствии, мобилизации на борьбу с ним для нанесе-

ния максимального ущерба.

6. Конфликтная ситуация – это:

а) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающие почву для реального столкновения двух и более сторон;

б) процесс накопления противоречий, связанных с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;

в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений.

7. Урегулирование конфликта – это:

а) приведение сторон конфликтного взаимодействия к примирению путем переговоров, участия третьей стороны;

б) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;

в) придание конфликту широкой огласки.

8. Прогнозирование конфликта – это:

а) вид деятельности субъекта управления, направленный на диагностику конфликта;

б) целенаправленное воздействие на конфликтующих для снижения уровня напряженности между ними;

в) предпринимаемая активная деятельность на основе полученной информации о причинах зреющего нежелательного конфликта.

9. К групповым конфликтам относятся конфликты:

а) личность – группа;

б) группа – группа;

в) личность – группа и группа – группа.

10. Институциализация конфликта – это:

а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;

б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;

в) форма привлечения общественности для разрешения конфликта.

11. Типы конфликтов в организациях различают …

а) конфликты с внешней средой;

б) внутренние конфликты;

в) межорганизационные.

12. Стороны конфликта – это:

а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или же явно, или неявно поддерживающие конфликтующих;

б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;

в) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта и посредник (медиатор).

13. Вид деятельности субъекта управления, направленный на недопущение возникновения конфликта – это:

а) регулирование;

б) предупреждение;

в) разрешение.

14. Стресс – это:

а) особое психическое состояние в связи с возникшими повышенными требованиями новой ситуации (как правило, это связано с экстремальными или неблагоприятными условиями, в которых удовлетворяются потребности);

б) состояние подавленности, связанное с большими нагрузками, к которым человек подготовлен;

в) состояние неготовности к выполнению своих функций.

15. Требует, оценивает (осуждает и одобряет), учит, руководит, покровительствует и т. п.

а) ребенок;

б) взрослый;

в) родитель.

16. Вид деятельности субъекта управления, связанный с завершением конфликта – это:

а) регулирование;

б) предупреждение;

в) разрешение.

17. Нарушение равновесия между субъектом и окружающей средой (в широком смысле), социальной или профессиональной адаптацией (в узком смысле) – это:

а) адаптационный конфликт;

б) ролевой конфликт;

в) нравственный конфликт.

18. Управление впечатлением, которое инициатор производит на целевую персону с целью поддержания или усиления своего влияния на нее – это:

а) устойчивость;

б) бренд;

в) самопрезентация.

19. Лицо, направляющее и координирующее деятельность исполнителей – это:

а) руководитель;

б) арбитр;

в) наблюдатель.

20. Конфликтогены – это:

а) слова, действия (или бездействия), вызывающие у другого отрицательные эмоциональные переживания, которые могут привести к конфликту;

б) это вербальные или невербальные средства общения, действия или бездействия, примененные осознанно или неосознанно одним из субъектов социального взаимодействия, и подталкивающие его к агрессивным действиям, способствуя возникновению конфликта между ними;

в) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта.

21. Выберите комбинацию из трех позиций, адекватную трансакции «Родитель»:

а) требует; оценивает; проявляет беспомощность;

б) разговаривает на равных; проявляет чувства обиды; покровительствует;

в) требует; осуждает; учит.

22. Управление конфликтами – это:

а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;

б) целенаправленное воздействие на его динамику в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;

в) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

23. Формы участия третьей стороны в урегулировании конфликта:

а) третейский судья, заседатель, арбитр, медиатор, модератор;

б) третейский судья, наблюдатель, арбитр, магистр, модератор;

в) третейский судья, наблюдатель, арбитр, медиатор, модератор.

24. Содержание управления конфликтами включает в себя:

а) прогнозирование; предупреждение (стимулирование); регулирование; разрешение;

б) прогнозирование; анализ; предупреждение; разрешение;

в) прогнозирование; предупреждение (стимулирование); разрешение.

25. Выберите комбинацию из трех позиций, адекватную трансакции «Ребе-

нок»:

а) проявляет чувство обиды; подчиняется; шалит;

б) требует; рассуждает; анализирует;

в) осуждает; учит; покровительствует.

26. Укажите, рекомендуемые конфликтологами, основные способы разрешения конфликта в парламенте.

а) компромисс;

б) сотрудничество;

в) соперничество.

27. Вид деятельности субъекта управления, направленный на провокацию, вызов конфликт ***– это:***

а) прогнозирование;

б) предупреждение;

в) стимулирование.

28. К профессиональному стрессу относятся:

а) стресс достижения, стресс сделать ошибку, стресс успеха, стресс подчинения;

б) стресс и деньги, стресс несоответствия самооценки;

в) информационный стресс, стресс общения, стресс выполнения стресс конкуренции.

29. Проявляет чувства (обиды, страха, вины и т. п.), подчиняется, шалит, проявляет беспомощность, задает вопросы: «Почему я?», «За что меня наказали?», извиняется в ответ на замечания и т. п.

а) ребенок;

б) взрослый;

в) родитель.

30. Межличностный конфликт – это:

а) противоборство личностей в процессе социального взаимодействия, представляющее собой столкновение на основе противоположно направленных мотивов;

б) противоборство личностей в процессе социального взаимодействия, представляющее собой столкновение на основе противоположно направленных мотивов или личных антипатий;

в) противоборство личностей, представляющее собой столкновение на основе противоположно направленных мотивов или личных антипатий.

31. Посредник (модератор) как третья сторона в конфликте:

а) участвует с целью совершенствования процесса обсуждения проблемы, организации переговоров, не вмешиваясь в полемику по поводу содержания проблемы и принятия окончательного решения;

б) обладает наибольшими возможностями по определению вариантов решения проблемы, изучает проблему, выслушивает обе стороны и выносит вердикт, который не оспаривается;

в) обеспечивает конструктивное обсуждение проблемы. Окончательное решение остается за оппонентами.

32. Челночная дипломатия – это:

а) стремление больше времени вести переговоры с участием обеих сторон с упором на компромисс;

б) разделение участников конфликта и постоянное курсирование между ними для согласования различных аспектов соглашения, ведущих к компромиссу;

в) работа третьей стороной в беседах с одним из участников доказывается ошибочность его позиции, чтобы он пошел на уступки другой стороны.

33. Вид деятельности субъекта управления, направленный на выявление причин данного конфликта в потенциальном развитии – это:

а) прогнозирование;

б) предупреждение;

в) разрешение.

34. Конфликт из-за столкновения различных мотивов – это:

а) мотивационный конфликт;

б) ролевой конфликт;

в) нравственный конфликт.

35. Инцидент – это:

а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;

б) истинная причина конфликта;

в) это конкретные конфликтные действия при столкновении преследующих свои цели двух и более сторон.

36.* Ориентация личности (группы) по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта –** ***это:

а) прогнозирование конфликта;

б) стратегия поведения в конфликте;

в) предупреждение конфликта.

37. Способы, приемы и средства общения, которые в полной мере обеспечивают взаимное понимание и взаимное понимание партнеров – это:

а) технология эффективного общения в конфликте;

б) предупреждение конфликта;

в) компромисс;

38. Тактический прием конфликтного противоборства, представляет собой демонстрацию реально существующих сил и средств с целью запугивания оппонента – это:

а) блеф;

б) обман;

в) шантаж.

39. Создание интегрированного негативного представления об оппоненте, лишенного индивидуальности, отказе ему в сочувствии, мобилизации на борьбу с ним для максимального ущерба – это:

а) образ врага;

б) имидж;

в) роль.

40. Уступка – это:

а) стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на уклонение от борьбы;

б) стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта как несущественного для себя и значимого для соперника;

в) стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на противостояние;

41. Общность людей, выделяемая из социального целого на основе определенных признаков – это:

а) группа;

б) ассоциация;

в) государство.

42. Проявление в общении широкого спектра мнений, ориентации, многовариантности оценок, высказываемых индивидами относительно значимых для них ситуаций – это:

а) плюрализм;

б) согласие;

в) гибкость.

43. Выраженное в форме определенных суждений, идей и представлений отношение социальных групп к явлениям или проблемам социальной жизни – это:

а) обсуждение;

б) общественное мнение;

в) диалог.

44. Третья сторона в конфликте, *обеспечивающая конструктивное обсуждение проблемы* ***– это:***

а) арбитр;

б) посредник (медиатор);

в) наблюдатель.

45. Диагностика конфликта – это*:*

а) выявление основных параметров конфликтного взаимодействия с целью регулирования уровня противостояния;

б) определение образа конфликтной ситуации противоположной стороны;

в) знание основных параметров конфликтного взаимодействия с целью управленческого влияния на противостоящие стороны.

46. Управление впечатлением, которое инициатор производит на целевую персону с целью поддержания или усиления своего влияния на нее – это:

а) самопрезентация;

б) роль;

в) статус.

47. Одно или несколько связанных между собою утверждений, предназначенных для поддержки тезиса – это:

а) логика;

б) аргумент (довод);

в) убеждение.

48. Информационный стресс возникает, когда:

а) объем информации соответствует возможностям индивида по ее обработке;

б) объем информации менее возможностей индивида по ее обработке;

в) объем информации превышает возможности индивида по ее обработке.

49. Нормативно заданный или коллективно одобряемый образец поведения личности в группе – это:

а) роль;

б) имидж;

в) статус.

50. Выберите комбинацию из трех позиций, адекватную трансакции «Взрослый»:

а) требует; покровительствует; руководит;

б) проявляет чувство вины; руководит; уточняет ситуацию;

в) работает с информацией; анализирует; разговаривает на равных.

51. Наибольшую опасность для позитивной деятельности организации представляет:

а) компромисс;

б) конфронтация;

в) уступка.

52. Способность влиять на других людей, изменять их поведение в нужную для организации сторону – это:

а) убеждение;

б) внушение;

в) власть.

53. Индивид (группа), внешние по отношению к конфликту, пытающиеся помочь субъектам противоборства в достижении согласия – это:

а) третья сторона конфликта;

б) посредник;

в) наблюдатель.

54. Единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающаяся заданием их позиции – это:

а) трансакция;

б) шаг;

в) поступок.

55. Стимулирование конфликта – это:

а) вид деятельности субъекта управления, направленный на сглаживание противоречий, вызывающих конфликт;

б) вид деятельности субъектов управления, направленный на выявление причин данного конфликта в потенциальном развитии;

в) вид деятельности субъекта управления, направленный на провокацию, вызов конфликта;

56. Стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на определенные взаимные уступки – это:

а) уступка;

б) уклонение;

в) компромисс.

57. Взаимное неприятие партнеров по общению, основанное на расхождении ценностных ориентаций, интересов, потребностей, характеров, темпераментов значимых для взаимодействия индивидуально-психологических характеристик – это:

а) несовместимость;

б) разногласие;

в) борьба.

58. Стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему – это:

а) уход;

б) сотрудничество;

в) уклонение.

59. Характеристика личности, состоящая в сохранении оптимального функционирования психики в условиях и стрессогенного воздействия трудных ситуаций – это:

а) настрой;

б) психологическая устойчивость;

в) психологическая защита.

60. Эффект ореола – это:

а) наложение информации, получаемой о человеке или группе, на заранее созданный образ, мешающий видеть реальные черты партнера по взаимодействию и искажающее восприятие ситуации;

б) информация, получаемая о человеке или группе в процессе реального взаимодействия;

в) наложение информации, о человеке или группе, на заранее созданный образ, мешающий видеть реальные черты партнера по взаимодействию и искажающее восприятие ситуации.

61. Уход – это:

а) стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта в качестве несущественного как для себя, так и для соперника;

б) стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на определенные

взаимные уступки;

в) стратегия поведения субъекта в конфликте, ориентированная на полный и постоянный отказ от своей позиции.

62. Знание состава участников, объекта разногласий, характера и степени остроты противоречий с целью управленческого влияния на противостоящие стороны для конструктивного решения конфликта – это:

а) прогнозирование конфликта;

б) диагностика конфликта;

в) предсказание конфликта.

63. Тактический прием конфликтного противоборства, представляет собой демонстрацию отсутствующих сил и средств с целью запугивания оппонента – это:

а) блеф;

б) обман;

в) шантаж.

64. Способ преодоления конфликтного противоречия, заинтересованный диалог оппонентов с целью урегулирования конфликта – это:

а) переговоры;

б) диктат;

в) общение.

65. Компромисс как стратегия поведения в конфликте – это:

а) стратегия поведения субъекта в конфликте, ориентированная на определенные уступки;

б) стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на противостояние;

в) стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на определенные взаимные уступки.

66. Процесс и результат изменения индивидом поведения другого человека, в ходе взаимодействия с ним – это:

а) влияние;

б) статус;

в) компромисс.

67. Противоборство внутри психического мира личности, столкновение ее противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, ценностей, целей, идеалов) – это:

а) межличностый конфликт;

б) внутриличностный конфликт;

в) организационный конфликт.

68. Эмоциональные убеждения, порожденные неуверенностью в своих достоинствах, отказ от конкурентной борьбы, осложняющие нормальную жизнь, ограничивающие возможности развития личности и мешающих испытывать чувство радости – это:

а) комплекс вины;

б) комплекс отличника;

в) комплекс неполноценности.

69. Состояние, характеризующееся отрицательным эмоциональным фоном, изменением мотивационной сферы, когнитивных (связанных с познанием) представлений и общей пассивностью поведения – это:

а) эмпатия;

б) депрессия;

в) стресс.

70. Позиционные конфликты в организации – это:

а) конфликты между структурными подразделениями;

б) конфликты, связанные с изменением организационной структуры;

в) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации.

71. Причина конфликта – это:

а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;

б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;

г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства.

72. Форма выражения полного согласия с аргументами противника в споре называется – это:

а) компромисс;

б) консенсус;

в) борьба.

73. Конфликт между притязаниями и оценкой своих возможностей; между завышенной (заниженной) самооценкой и стремлением реально оценивать свои возможности – это:

а) конфликт неадекватной самооценки;

б) ролевой конфликт;

в) нравственный конфликт

74. Наиболее авторитарная роль, обладает наибольшими возможностями по определению вариантов решения проблемы. Изучает проблему, выслушивает обе стороны и выносит вердикт, который не оспаривается – это:

а) наблюдатель;

б) третейский судья;

в) посредник.

75. Предупреждение конфликта – это:

а) вид деятельности субъекта управления, направленный на недопущение возникновения конфликта;

б) вид деятельности одного из субъекта управления, направленный на недопущение его возникновения;

в) вид деятельности субъекта управления, направленный на завершение конфликта.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1 ЭТАП – ЗНАТЬ

Устный ответ

Критерии оценки устных ответов студентов:

– правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

– рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

– своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);

– использование дополнительного материала (обязательное условие);

– рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Задание на реферативное изложение материала по теме

Подготовка рефератов:

Написание реферата является обязательным элементом самостоятельной работы студентов в рамках освоения дисциплины «Конфликтология».

Реферат – это письменный текст, значительный по объёму, представляющий собой публичное развёрнутое, глубокое изложение определённой темы. Это самостоятельная исследовательская работа, в которой автор раскрывает суть исследуемой проблемы; приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды не нее. Содержание доклада должно быть логичным; изложение материала носит проблемно-тематический характер.

Цель написания реферата:

- продемонстрировать необходимые компетенции по дисциплине «Корпоративной социальной ответственности».
- продемонстрировать общий уровень владения основами исследовательской деятельности, устного и письменного общения;
- продемонстрировать сформированность операций мышления.

Этапы подготовки реферата:

1. Определение цели и составление плана реферата.
2. Подбор необходимого материала содержания реферата.
4. Композиционное оформление реферата.
5. Подготовка тезисов выступления.
6. «Розыгрыш доклада», т.е. произнесение доклада с соответствующей интонацией, мимикой, жестами.

Структура реферата:

1. Ключевые слова.
1. Аннотация содержания (2-3 предложения).
2. Введение (не более 2 страниц). Во введении необходимо обосновать актуальность темы, очертить область исследования (объект и предмет), основные цели и задачи исследования, сформулировать гипотезу, методологическую и методическую основу.
3. Основная часть состоит из 2-3 разделов. В них раскрывается суть исследуемой проблемы, проводится обзор литературы, дается характеристика степени разработанности проблемы и авторская аналитическая оценка основных теоретических подходов и авторская идея к ее решению.
4. Заключение (1-2 страницы). В заключении кратко излагаются выводы, а также предполагаемые научные результаты и прогнозы.
5. Библиографический список (от 5 до 10 источников) в алфавитном порядке. В данный список рекомендуется включать работы отечественных и зарубежных авторов, в том числе статьи, опубликованные в научных журналах в течение последних 3-х лет.
6. Приложение (при необходимости).

Реферат должен сопровождаться мультимедийной презентацией наглядно демонстрирующей визуальные (аудио, видео, графические) материалы, освоенные в ходе самостоятельной работы.

Требования к оформлению реферата:

- текст на формате А4, с одной стороны листа;
- шрифт Times New Roman;

- кегль шрифта 14;
- межстрочное расстояние 1,5;
- поля: сверху 2 см, снизу - 2 см, слева - 3 см, справа 1,5 см;
- реферат должен быть представлен в сброшюрованном виде;
- формат абзаца текста должен быть выровнен «по ширине» положения на странице. Абзацный отступ первой строки каждого абзаца должен быть равен 1,25 см;
- номер страницы проставляется арабскими цифрами в центре верхней части листа без точки, начиная с введения (3 страница). На титульном листе и на Содержании страница не ставится;
- •титульный лист оформляется в соответствии с образцом оформления реферата, курсовой работы, выпускной квалификационной работы, принятым в ЧОУВО МИДиС (http://portal.rbiu.ru/company/personal/user/7795/files/lib/).

Критерии оценивания работы реферата

Оценка	Правильность (ошибочность) выполнения задания
«зачтено»	Содержание реферата соответствует теме; Правильное использования источников литературы; Соответствие оформления реферата стандартом; Знание учащимся изложенного в реферате материала (для ответа на устные вопросы); Умение грамотно и аргументировано изложить суть проблемы в тексте и устно; Тезисы и предположения аргументированы, сделаны выводы и умозаключения; В тексте отражено умение анализировать фактический материал и исторические и культурные факты.
«не зачтено»	Тема реферата раскрыта недостаточно полно; Отсутствует библиографический список; Тезисы и предположения не аргументированы, не сделаны выводы и умозаключения; В тексте отсутствует фактологический анализ; Ответы на устные вопросы не отражают умение грамотно и аргументировано изложить суть реферата.

Создание презентаций на заданную тему

Общие требования к презентации:

Презентация не должна быть меньше 10 слайдов.

Первый слайд – титульный лист, на котором обязательно должны быть представлены: тема; фамилия, имя, автора, номер учебной группы;

Второй слайд – содержание, где представлены основные вопросы, разобранные в ходе изучения темы. Желательно, чтобы из содержания по гиперссылке можно перейти на необходимую страницу и вернуться вновь на содержание.

В структуре презентации необходимо использовать: графическую и анимационную информацию: видео и аудио фрагменты, таблицы, диаграммы и т.д.

Последний слайд демонстрирует список ссылок на используемые информационные ресурсы.

Критерии оценивания презентаций

Параметры оценивания презентации	Выставляемая оценка (балл) от 1 до 3
Связь презентации с темой реферата.	
Содержание презентации выбранной теме	
Заключение презентации (выводы)	
Графическая информация (иллюстрации, графики, таблицы, диаграммы и т.д	
Анимационные эффекты (видео и аудио фрагменты, динамичная инфографика и	

Итого баллов:	

На каждый представленный параметр заполняется таблица оценивания, где по каждому из критериев присваиваются баллы от 1 до 3, что соответствует определённым уровням развития компетентности: 1 балл – это низкий уровень; 2 балла – это средний уровень; 3 балла – высокий уровень. Определение уровня компетентности:

Количество набранных баллов за представленную презентацию	Уровни	Оценка
от 12 до 15	Высокий уровень	отлично
от 8 до 11	Средний уровень	хорошо
от 5 до 8	Низкий уровень	удовлетворительно
до 5	-	Неудовлетворительно

Уровень сформированности компетенций на 1 этапе – Знать
Неудовлетворительный (Предпороговый)
полнота и глубина знаний 00-29%;
Удовлетворительный (Пороговый, минимальный)
полнота и глубина знаний 30-59%;
Хороший (Средний)
полнота и глубина знаний 60-79%;
Отличный (Высокий)
полнота и глубина знаний более 80%;

2 ЭТАП – УМЕТЬ

Критерии оценивания публичного выступления в форме дискуссии

Оценка	Правильность (ошибочность) выполнения задания
«Отлично»	Демонстрируется полное усвоение учебного материала; проявляются умения анализа, обобщения, критического мышления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации; материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология; показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применяя их в новой ситуации; высказывать свою точку зрения; продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов; могут быть допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов.
«Хорошо»	Ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «отлично», но при этом имеет один из недостатков: в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
«Удовлетворительно»	Содержание материала раскрыто неполно или непоследовательно, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после уточняющих вопросов; при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность умений и навыков, демонстрируется не-

	способность применения знаний в новой ситуации.
«Неудовлетворительно»	Содержание учебного материала не раскрыто; обнаружено непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких уточняющих вопросов; не сформированы умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации и мышления.

Критерии оценки:

– правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

– аргументирование ответа;

– умение поддерживать дискуссию;

– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

– рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

– своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);

– использование дополнительного материала (обязательное условие);

– рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Оценка «5» - 18 - 20 баллов - ставится, если студент:

1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;

2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;

3) излагает материал последовательно и правильно;

Оценка «4» - 15 - 17 баллов - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1- 2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3»- 14 - 10 баллов - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2» - 1 - 9 баллов - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

При выполнении заданий (решение практических ситуаций) и их оценке следует учитывать три основных позиции:

1. Полнота формирования умения в соответствие с компетенцией.

2. Глубина формирования умения в соответствие с компетенцией.

3. Форма представления и обоснованность решения задания (решения практической ситуации).

Критерии оценивания решения заданий (решение практических ситуаций)

Оценка	Правильность (ошибочность) выполнения задания
«Отлично»	Идентификация, анализ и ранжирование ожидания заинтересованных сторон организации с позиций концепции корпоративной социальной ответственности выполнено с показателями: полнота и глубина умений более 80%. Найденное организационно- управленческое решение и оценка его влияния на организацию и корпоративную социальную ответственность обосновано и выполнено с показателями: полнота и глубина умений более 80%.
«Хорошо»	Идентификация, анализ и ранжирование ожидания заинтересованных сторон организации с позиций концепции корпоративной социальной ответственности выполнено с показателями: полнота и глубина умений 60-79%. Найденное организационно- управленческое решение и оценка его влияния на организацию и корпоративную социальную ответственность обосновано и выполнено с показателями: полнота и глубина умений 60-79%. Допущены незначительные ошибки, не приводящие к невыполнению задания.
«Удовлетворительно»	Идентификация, анализ и ранжирование ожидания заинтересованных сторон организации с позиций концепции корпоративной социальной ответственности выполнено с показателями: полнота и глубина умений менее 29%. Найденное организационно-управленческое решение и оценка его влияния на организацию и корпоративную социальную ответственность обосновано и выполнено с показателями: полнота и глубина умений 29%. Допущены ошибки, позволяющие выполнить задание.
«Неудовлетворительно»	Идентификация, анализ и ранжирование ожидания заинтересованных сторон организации с позиций концепции корпоративной социальной ответственности выполнено с показателями: полнота и глубина умений 30-59%. Найденное организационно-управленческое решение и оценка его влияния на организацию и корпоративную социальную ответственность обосновано и выполнено с показателями: полнота и глубина умений 30-59%. Допущены существенные ошибки, непозволяющие выполнить задание.

Уровень сформированности компетенций на 2 этапе – Уметь

Неудовлетворительный (Предпороговый)
полнота и глубина умений 00-29%;
Удовлетворительный (Пороговый)
полнота и глубина умений 30-59%;
Хороший (Средний)
полнота и глубина умений 60-79%;
Отличный (Высокий)
полнота и глубина умений более 80%.

3 ЭТАП – ВЛАДЕТЬ

Зачет по дисциплине «Конфликтология»

Критерии оценивания знаний на зачете

Оценка выставляется методом рейтинга на трех этапах

Параметры оценки	Этап обучения		
	1 этап – Знать	2 этап – Уметь	3 этап – Владеть
Коэффициент	1,0	1,5	2,0
Формула оценивания этапа	Оц *1,0	Оц *1,5	Оц *2,0
Формула оценивания по дисциплине	Оц (дисц)= $\frac{\text{Оц *1,0+ Оц *1,5+ Оц *2,0}}{3,5}$		

Уровень сформированности компетенций на 3 этапе – Владеть

Неудовлетворительный (Предпороговый)

уровень выполнения алгоритма и самоконтроля не позволяет репродуктивно самостоятельно, удовлетворительно выполнять деятельность по решению задач на 00-29%.

Удовлетворительный (Пороговый, минимальный)

уровень выполнения алгоритма и самоконтроля позволяет репродуктивно самостоятельно, удовлетворительно выполнять деятельность по решению задач 30-59%.

Хороший (Средний)

уровень выполнения алгоритма и самоконтроля позволяет репродуктивно самостоятельно, хорошо выполнять деятельность по решению задач 60-79%.

уровень самоконтроля позволяет самостоятельно, продуктивно выполнять деятельность.

Отличный (Высокий)

уровень выполнения алгоритма и самоконтроля позволяет репродуктивно самостоятельно, отлично выполнять деятельность по решению задач более 80%.

Тест для самоконтроля (примерные вопросы итогового тестирования)

Критерии оценивания теста

Полная вервия тестовых вопросов содержится в электронно-информационной системе вуза. Студенты проходят тестирование компьютерном классе Оценка успешности прохождения теста отпределяется следующей сеткой: от 0% до 29% – «неудовлетворительно», от 30% до 59% – «удовлетворительно»; 60% – 79 % – «хорошо»; 80% -100% – «отлично».