

СТЕРЛИТАМАКСКИЙ ФИЛИАЛ  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО  
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет  
Кафедра

*Экономический*  
*Экономики и управления*

Оценочные материалы по дисциплине (модулю)

дисциплина

*Регулирование конфликтов в социально-трудовой сфере*

*Блок Б1, вариативная часть, Б1.В.ДВ.03.02*

цикл дисциплины и его часть (базовая, вариативная, дисциплина по выбору)

Направление

*38.03.03*

код

*Управление персоналом*

наименование направления

Программа

*Управление персоналом*

Форма обучения

*Заочная*

Для поступивших на обучение в  
**2020 г.**

Разработчик (составитель)  
*канд. психол. наук, доцент*  
*Калашников В. Г.*

ученая степень, должность, ФИО

<b>1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования и описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций .....</b>	<b>10</b>

**1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования и описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Формируемая компетенция (с указанием кода)	Результаты обучения по дисциплине (модулю)	Показатели и критерии оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)				Вид оценочного средства
		1	2	3	4	
		<b>неуд.</b>	<b>удовл.</b>	<b>хорошо</b>	<b>отлично</b>	
Знанием основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владением навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике (ПК-30)	1 этап: Знания	Отсутствие знаний по данной сфере профессиональной деятельности	Показывает знания только основного материала, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания, прочное усвоение учебного материала, последовательное его изложение	Устный опрос
	2 этап: Умения	Отсутствие навыков реализации необходимых методов профессиональной деятельности	Фрагментарное владение методами профессиональной деятельности	В целом успешное, но неполное владение основными методами профессиональной деятельности	Сформированное владение основными методами профессиональной деятельности	Контрольная работа
	3 этап: Владения (навыки / опыт деятельности)	Отсутствие умений использовать соответствующие знания в целях анализа ситуаций и решения задач профессиональной деятельности	Фрагментарные умения использовать соответствующие знания в целях анализа ситуаций и решения задач профессиональной деятельности	Успешное, но содержащее отдельные пробелы умение использовать соответствующие знания в целях анализа ситуаций и	Сформированное умение использовать соответствующие знания в целях анализа ситуаций и решения задач профессиональной	Тестирование

			деятельности	решения задач профессиональной деятельности	деятельности	
Способностью и готовностью оказывать консультации по формированию слаженного, нацеленного на результат трудового коллектива (взаимоотношения, морально-психологический климат), умением применять инструменты прикладной социологии в формировании и воспитании трудового коллектива (ПК-31)	1 этап: Знания	Отсутствие навыков реализации необходимых методов профессиональной деятельности	Фрагментарное владение методами профессиональной деятельности	В целом успешное, но неполное владение основными методами профессиональной деятельности	Сформированное владение основными методами профессиональной деятельности	Контрольная работа
	2 этап: Умения	Отсутствие умений использовать соответствующие знания в целях анализа ситуаций и решения задач профессиональной деятельности	Фрагментарные умения использовать соответствующие знания в целях анализа ситуаций и решения задач профессиональной деятельности	Успешное, но содержащее отдельные пробелы умение использовать соответствующие знания в целях анализа ситуаций и решения задач профессиональной деятельности	Сформированное умение использовать соответствующие знания в целях анализа ситуаций и решения задач профессиональной деятельности	Тестирование
	3 этап: Владения (навыки / опыт деятельности)	Отсутствие знаний по данной сфере профессиональной деятельности	Знания только основного материала, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания, прочное усвоение учебного материала, последовательное его изложение	Устный опрос

## **2. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

Перечень вопросов к устному опросу

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции ПК-30 на этапе «Знания»

1. Понятие о профилактике деструктивных тенденций конфликта.
2. Организационные профилактические меры трудовых конфликтов.
3. Психолого-педагогические меры по предупреждению деструктивных конфликтов
4. Система распорядительных (структурных) методов предупреждения конфликтов и стрессов.
5. Социально-психологические методы предупреждения и урегулирования конфликтов.
6. Поддержание сотрудничества в организациях.
7. Институционализация отношений в организации как форма предупреждения конфликтов.
8. Возможности управления конфликтной ситуацией. Способы управления конфликтной ситуацией.

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции ПК-31 на этапе «Знания»

1. Этапы урегулирования конфликта: фиксация, легитимизация, структурирование и редукция конфликта.
2. Основные пути урегулирования конфликтов: переговоры, посредничество, арбитраж.
3. Принципы разрешения конфликтов.
4. Методы разрешения конфликтов.
5. Стратегии конфликтного поведения. Виды стратегий: соперничающая, проблемно-решающая, избегающая, уступающая, бездейственная.
6. Методический инструментарий самодиагностики в конфликтной ситуации.
7. Критерии конструктивного развития конфликта. Показатели деструктивных и конструктивных процессов в конфликте.
8. «Барьеры» коммуникаций, диагностические схемы коммуникации.
9. Понятие «конфликтоген» и его признаки. Виды конфликтогенов. Типы конфликтогенов.

Тестовые задания

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции ПК-30 на этапе «Умения»

1. \_\_\_\_\_ факторы обусловлены непосредственным взаимодействием людей, их включением в социальные группы.
  - а) психологические;
  - б) социальные;
  - в) социально-психологические.
2. \_\_\_\_\_ факторы обусловлены системой социальных отношений субъектов, они отражают социальные явления в жизнедеятельности субъектов.

- а) психологические;
- б) социальные;
- в) социально-психологические.

3. \_\_\_\_\_ факторы связаны с индивидуально-психологическими особенностями.

- а) психологические;
- б) социальные;
- в) социально-психологические

4. В качестве личностных детерминантов (причин) конфликтного поведения выступают:

- а) направленность личности, ценностные факторы, особенности самосознания, нарушения мотивационной сферы, нарушение эмоциональной сферы, эмоциональные барьеры, возраст;
- б) гендерные различия, социальные, особенности самосознания, нарушения мотивационной сферы, нарушение эмоциональной сферы, барьеры в общении, эмоциональные барьеры;
- в) направленность личности, особенности самосознания, нарушения мотивационной сферы, нарушение эмоциональной сферы, особенности характерологических проявлений.

5. В качестве детерминантов (причин) межличностных отношений выступают:

- а) направленность личности, особенности самосознания, нарушения мотивационной сферы, нарушение эмоциональной сферы, эмоциональные барьеры;
- б) гендерные различия, социальные, особенности самосознания, нарушения мотивационной сферы, идеологические разногласия, психологические особенности человеческих отношений, эмоциональные барьеры;
- в) проблемы восприятия информации, барьеры в общении, эмоциональные барьеры, гендерные различия, возраст.

6. В качестве детерминантов (причин) социогрупповой напряженности выступают:

- а) направленность личности, особенности самосознания, нарушения мотивационной сферы, нарушение эмоциональной сферы, ценностные факторы, эмоциональные барьеры;
- б) гендерные различия, ценностные факторы, идеологические разногласия, социальные интересы, стратегические проявления жизнедеятельности субъекта, эмоциональные барьеры, идеологические разногласия;
- в) ценностные факторы, идеологические разногласия, социальные интересы, стратегические проявления жизнедеятельности субъекта.

7. Инновационные 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;
- г) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации;
- д) конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

8. Определите типы конфликта в организации (основание тип функциональной системы) по следующим причинам: рассогласование формальных организационных начал; несбалансированность рабочих мест; нарушения технологических процессов.

- а) организационно-технологические конфликты;
- б) конфликты в социально-экономической системе организации;

- в) конфликты в административно-управленческой системе;
- г) конфликты, связанные с функционированием вне формальной организации;
- д) конфликты, связанные с функционированием социально-психологической системы отношений.

9. Определите типы конфликта в организации (основание тип функциональной системы) по следующим причинам: нарушение договорных обязательств; неполная информация о реальном состоянии дел в организации; инновация без учета интереса работников; нарушения трудового законодательства.

- а) организационно-технологические конфликты;
- б) конфликты в социально-экономической системе организации;
- в) конфликты в административно-управленческой системе;
- г) конфликты, связанные с функционированием вне формальной организации;
- д) конфликты, связанные с функционированием социально-психологической системы отношений.

10. Определите типы конфликта в организации (основание тип функциональной системы) по следующим причинам: задержка и невыплата заработной платы за производственный труд; увеличение норм выработки или снижение тарифов в оплате; несовершенная система стимулирования.

- а) организационно-технологические конфликты;
- б) конфликты в социально-экономической системе организации;
- в) конфликты в административно-управленческой системе;
- г) конфликты, связанные с функционированием вне формальной организации;
- д) конфликты, связанные с функционированием социально-психологической системы отношений

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции ПК-31 на этапе «Умения».

1. Для каких конфликтов характерны следующие причины: новый руководитель, назначенный со стороны (в коллективе был свой достойный претендент на эту должность); стиль управления; низкая компетентность руководителя; сильное влияние отрицательно направленных микрогрупп и их лидеров:

- а) конфликт между руководством и коллективом;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между администрацией и персоналом;
- г) конфликт между рядовым сотрудником и коллективом;
- д) конфликт между подразделениями внутри организации?

2. Для каких конфликтов характерны следующие причины: проявление компромата против лидера; превышение полномочий лидерства; изменение группового сознания:

- а) конфликт между руководством и коллективом;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между администрацией и персоналом;
- г) конфликт между рядовым сотрудником и коллективом;
- д) конфликт между подразделениями внутри организации?

3. Для каких конфликтов характерны причины: конфликтная личность; нарушение групповых норм; низкая профессиональная подготовка; неадекватность внутренней установки статусу:

- а) конфликт между руководством и коллективом;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;

- в) конфликт между администрацией и персоналом;
- г) конфликт между рядовым сотрудником и коллективом;
- д) конфликт между подразделениями внутри организации?

4. Экономические конфликты – это:

- а) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных экономических интересов, обусловленных их положением и ролью в системе общественных отношений;
- б) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных экономических интересов, обусловленных их положением в системе отношений собственности;
- в) противоборство субъектов социального взаимодействия по поводу процесса производства материальных благ;
- г) противоборство субъектов социального взаимодействия в среде рыночных отношений;
- д) противоборство субъектов социального взаимодействия в среде производства и потребления материальных благ.

5. Политические конфликты – это:

- а) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе стремления к захвату политической власти;
- б) противоборство субъектов социального взаимодействия в период решения вопроса о политической власти;
- в) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением и ролью в системе власти;
- г) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в обществе;
- д) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в сфере политических отношений.

6. Социальные конфликты – это:

- а) конфликты между государственными структурами по поводу реализации социальных гарантий граждан;
- б) конфликты между государственными и общественными структурами по поводу социальных гарантий граждан;
- в) особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере;
- г) особая форма противоборства граждан с властями за улучшение их социально-экономического положения;
- д) конфликт между гражданами и властями, выражающийся в гражданском неповиновении.

7. Конфликты в духовной среде – это:

- а) противоборство субъектов социального взаимодействия в сфере культуры;
- б) противоборство субъектов социального взаимодействия в сфере искусства и религии;
- в) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных интересов и взглядов в процессе производства, распределения и потребления духовных ценностей;
- г) конфликты которые проявляются в идеологической борьбе;
- д) конфликты инакомыслящих.

8. Конфликт в организации – это:

- а) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации;
- б) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами;
- в) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками;
- г) конфликты между различными структурными элементами организации;
- д) конфликты по поводу организационной структуры коллектива.

9. Структурные 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;
- г) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации;
- д) конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

10. Инновационные 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;
- г) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации;
- д) конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

Контрольная работа

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции ПК-2 на этапе «Владение»

1. Сущность и составляющие конфликтологической компетентности. Понятие «конфликт». Признаки конфликта.
2. Место и роль конфликтов в жизнедеятельности человека, социальной группы, общества в целом.
3. Возможности прогнозирования и урегулирования конфликтов.
4. Позитивные и негативные функции конфликтов.
5. Классификация конфликтов: систематика, типология и виды.
6. Системы конфликтных явлений.
7. Структурные компоненты конфликта. Психологическая структура.
8. Динамика конфликта: стадии и этапы развития конфликта.
9. Механизм возникновения и функционирования конфликта. Агрессор и его характеристика. Жертва и его психологические особенности.
10. Влияние условий труда на возникновение конфликтов.
11. Причины и особенности инновационных конфликтов, источники сопротивления инновациям.
12. Психологический террор (моббинг) в организации.
13. Предпосылки и типы конфликтов в сфере управления. Конфликты стиля

управления.

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции ПК-3 на этапе «Владение»

14. Понятие о профилактике деструктивных тенденций конфликта. Организационные профилактические меры
15. Система распорядительных (структурных) методов предупреждения конфликтов и стрессов.
16. Социально-психологические методы предупреждения и урегулирования конфликтов.
17. Поддержание сотрудничества в организациях.
18. Институционализация отношений в организации как форма предупреждения конфликтов.
19. Возможности управления конфликтной ситуацией. Способы управления конфликтной ситуацией.
20. Способы урегулирования конфликтов. Этапы урегулирования конфликта. Основные пути урегулирования конфликтов.
21. Принципы разрешения конфликтов. Методы разрешения конфликтов.
22. Понятие «стратегия конфликтного поведения». Виды стратегий.
23. Методический инструментарий самодиагностики в конфликтной ситуации.
24. Критерии конструктивного развития конфликта. Показатели деструктивных и конструктивных процессов в конфликте.
25. Деструктивные поведенческие реакции в групповом конфликтном взаимодействии.
26. Технологии регулирования эмоционального напряжения в конфликтах.
27. Методы работы с провокациями.
28. Структурирование конфликтных групп.
29. Основные подходы к борьбе со стрессом: «объектная» и «субъектная» парадигмы.
30. Классификация методов профилактики и коррекции стресса.

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

#### Рейтинг-план дисциплины

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	Баллы	
			Минимальный	Максимальный
<b>Раздел 1</b>				
<b>Текущий контроль</b>				
1. Устный опрос	10	3	0	30
2. Тестирование	10	1	0	10
<b>Рубежный контроль</b>				
1. Письменная контрольная работа	15	2	0	30
<b>Поощрительные баллы</b>				<b>10</b>
1. Студенческая олимпиада				
2. Публикация статей				
3. Участие в конференции				
4. Активная работа на аудиторных занятиях				
<b>Посещаемость (баллы вычитаются из общей суммы набранных баллов)</b>				
1. Посещение лекционных занятий			<b>0</b>	<b>-6</b>
2. Посещение практических			<b>0</b>	<b>-10</b>

занятий				
<b>Итоговый контроль</b>				
Экзамен / зачёт	30		0	30

### Процедуры оценивания

Объем и уровень сформированности компетенций целиком или на различных этапах у обучающихся оцениваются по результатам текущего контроля количественной оценкой, выраженной в рейтинговых баллах. Оценке подлежит каждое контрольное мероприятие.

При оценивании сформированности компетенций применяется четырехуровневая шкала «неудовлетворительно», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично».

Максимальный балл по каждому виду оценочного средства определяется в рейтинг-плане и выражает полное (100%) освоение компетенции.

Уровень сформированности компетенции «хорошо» устанавливается в случае, когда объем выполненных заданий соответствующего оценочного средства составляет 80-100%; «удовлетворительно» – выполнено 40-80%; «неудовлетворительно» – выполнено 0-40%

Рейтинговый балл за выполнение части или полного объема заданий соответствующего оценочного средства выставляется по формуле:

Рейтинговый балл =  $k \times$  Максимальный балл,

где  $k = 0,2$  при уровне освоения «неудовлетворительно»,  $k = 0,4$  при уровне освоения «удовлетворительно»,  $k = 0,8$  при уровне освоения «хорошо» и  $k = 1$  при уровне освоения «отлично».

Оценка на этапе промежуточной аттестации выставляется согласно Положению о модульно-рейтинговой системе обучения и оценки успеваемости студентов БашГУ:

На зачете выставляется оценка:

– зачтено – при накоплении от 60 до 110 рейтинговых баллов (включая 10 поощрительных баллов),

– не зачтено – при накоплении от 0 до 59 рейтинговых баллов.

Результаты обучения по дисциплине (модулю) у обучающихся оцениваются по итогам текущего контроля количественной оценкой, выраженной в рейтинговых баллах. Оценке подлежит каждое контрольное мероприятие.

При оценивании сформированности компетенций применяется четырехуровневая шкала «неудовлетворительно», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично».

Максимальный балл по каждому виду оценочного средства определяется в рейтинг-плане и выражает полное (100%) освоение компетенции.

Уровень сформированности компетенции «хорошо» устанавливается в случае, когда объем выполненных заданий соответствующего оценочного средства составляет 80-100%; «удовлетворительно» – выполнено 40-80%; «неудовлетворительно» – выполнено 0-40%

Рейтинговый балл за выполнение части или полного объема заданий соответствующего оценочного средства выставляется по формуле:

Рейтинговый балл =  $k \times$  Максимальный балл,

где  $k = 0,2$  при уровне освоения «неудовлетворительно»,  $k = 0,4$  при уровне освоения «удовлетворительно»,  $k = 0,8$  при уровне освоения «хорошо» и  $k = 1$  при уровне освоения «отлично».

Оценка на этапе промежуточной аттестации выставляется согласно Положению о модульно-рейтинговой системе обучения и оценки успеваемости студентов БашГУ:

На зачете выставляется оценка:

- зачтено - при накоплении от 60 до 110 рейтинговых баллов (включая 10 поощрительных баллов),
- не зачтено - при накоплении от 0 до 59 рейтинговых баллов.

При получении на экзамене оценок «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», на зачёте оценки «зачтено» считается, что результаты обучения по дисциплине (модулю) достигнуты и компетенции на этапе изучения дисциплины (модуля) сформированы.