

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

Факультет  
Кафедра

*Экономический*  
*Экономики и управления*

Оценочные материалы по дисциплине (модулю)

дисциплина

*Управление конфликтами*

*Блок Б1, вариативная часть, Б1.В.ДВ.04.01*

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)

*доцент , кандидат психологических наук*

*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>7</b>
<b>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 .....</b>	<b>7</b>
<b>3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций .....</b>	<b>17</b>
<b>Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций .....</b>	<b>17</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	
		неуд.	удовл.	хорошо	отлично	
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	Обучающийся не может использовать концептуальное знание в анализе конфликтных ситуаций в социальной жизни общества, в социальных институтах	Обучающийся затрудняется использовать концептуальное знание в анализе конфликтных ситуаций в социальной жизни общества, в социальных институтах.	Осуществляет анализ использования концептуального знания в анализе конфликтных ситуаций в социальной жизни общества, в социальных институтах, но не всегда эффективно	Осуществляет анализ использования концептуального знания в анализе конфликтных ситуаций в социальной жизни общества, в социальных институтах на конкретных примерах	Устный опрос Тестирование
	2 этап: Умения	Не владеет социологическими методами анализа социальной информации, характеризующей состояние и процессы в социуме	Обучающийся применяет выборочные навыки владения социологическими методами анализа социальной информации, характеризующей состояние и процессы в социуме	Может применять социологические методы анализа социальной информации, характеризующей состояние и процессы в социуме, но недостаточно	Может творчески применять социологические методы анализа социальной информации, характеризующей состояние и процессы в социуме, с	Тестирование Контрольная работа

			процессы в социуме	разнообразно, творчески, действует по алгоритму	использованием разнообразных социологических приемов	
	3 этап: Владения (навыки / опыт деятельности)	Обучающийся не знает системообразующих концепций, суть позиций исторически сложившихся школ и направлений, допускает принципиальные ошибки в характеристике значения деятельности крупнейших отечественных и зарубежных ученых	Обучающийся неточно называет системообразующие концепции, суть позиций исторически сложившихся школ и направлений, значение деятельности крупнейших отечественных и зарубежных ученых затрудняется с их характеристикой в процессе обучения конфликтологии с опорой на лекции	Обучающийся знает системообразующие концепции, суть позиций исторически сложившихся школ и направлений, значение деятельности крупнейших отечественных и зарубежных ученых, но допускает отдельные неточности в их характеристике в процессе обучения конфликтологии с опорой на лекции и учебники	Обучающийся основательно знает системообразующие концепции, суть позиций исторически сложившихся школ и направлений, значение деятельности крупнейших отечественных и зарубежных ученых, подробно характеризует их содержание в процессе обучения социологии на основе современной социологической литературы, журналов по конфликтологии	Устный опрос Тестирование
Способностью и готовностью оказывать консультации по	1 этап: Знания	Не знает основных законов и принципов формирования и	Обучающийся может назвать один – основной закон и принцип	Знает специфику законов и принципов формирования и	Знает специфику законов и принципов формирования и	Устный опрос Тестирование

<p>формированию слаженного, нацеленного на результат трудового коллектива (взаимоотношения, морально-психологический климат), умением применять инструменты прикладной социологии в формировании и воспитании трудового коллектива (ПК-31)</p>		<p>развития социального конфликта, механизмов социальных процессов, социальных изменений; принципов применения социологических знаний в практической деятельности</p>	<p>формирования и развития социального конфликта, механизмы социальных процессов, социальных изменений; принципы применения социологических знаний в практической деятельности</p>	<p>развития социального конфликта, механизмов социальных процессов, социальных изменений; принципов применения социологических знаний в практической деятельности, но допускает неточности в их характеристиках</p>	<p>развития социального конфликта, механизмов социальных процессов, социальных изменений; принципов применения социологических знаний в практической деятельности</p>	
	<p>2 этап: Умения</p>	<p>Обучающийся не может ориентироваться в подходах социологического анализа конфликтов в их динамике</p>	<p>Обучающийся затрудняется ориентироваться в подходах социологического анализа конфликтов в их динамике</p>	<p>Ориентируется в подходах социологического анализа конфликтов в их динамике, но не всегда эффективно</p>	<p>Осуществляет ориентирование в подходах социологического анализа конфликтов в их динамике на конкретных примерах</p>	<p>Устный опрос Тестирование</p>
	<p>3 этап: Владения (навыки / опыт деятельности)</p>	<p>Не знает приемов и навыков использования прикладной социологии в трудовой деятельности</p>	<p>Обучающийся может назвать один–два приема и навыка использования прикладной социологии в</p>	<p>Знает приемы и навыки использования прикладной социологии в трудовой деятельности, но</p>	<p>Знает приемы и навыки использования прикладной социологии в трудовой деятельности</p>	<p>Тестирование Контрольная работа</p>

			трудовой деятельности	допускает неточности в их характеристиках		
--	--	--	--------------------------	---	--	--

**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**

**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**

**Перечень вопросов к устному опросу**

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

1. Конфликтология как наука: предмет, цели, задачи, актуальные проблемы, значение на современном этапе развития общества.
2. Возникновение и развитие конфликтологии. Современные концепции конфликта (Л. Козер, К. Боулдинг, Р. Дарендорф, Т. Парсонс и др.).
3. Понятия конфликта и конфликтной ситуации.
4. Виды конфликтов, их классификации, проблема множественности критериев классификации.
5. Структура конфликтной ситуации и динамика конфликта. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
6. Место конфликта в системе социально-психологических явлений, конструктивные и деструктивные функции.
7. Личностные особенности возникновения конфликтов. Основные психологические типы участников конфликта.
8. Внутриличностный конфликт: особенности, формы проявления и способы разрешения.
9. Основные функции концепции внутриличностных конфликтов.
10. Внутриличностные конфликты и суицидное поведение. Психокоррекция суицидного поведения.
11. Межличностные конфликты и их особенности, сферы межличностных конфликтов.
12. Причины межличностных конфликтов.
13. Семейные конфликты (причины, формы проявления). Субъекты-участники.
14. Религиозные конфликты: понятие, особенности, пути их урегулирования.
15. Межэтнические конфликты: понятие, особенности, типология, пути их урегулирования.

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

1. Типология экономических конфликтов.
2. Типы конфликтов в организации и причины их возникновения. Трудовой конфликт.
3. Технология предупреждения конфликтов.
4. Возможности управления конфликтом: границы и факторы.
5. Формы, исходы и критерии завершения конфликтов.
6. Понятия регулирования и завершения конфликтов.
7. Стратегия разрешения конфликтов. Сотрудничество при преодолении конфликтов.
8. Медиация как техника целенаправленного вмешательства в конфликт.
9. Переговоры как форма разрешения конфликта.

10. Понятие и характеристика переговоров: сущность, виды и функции.
11. Организационный механизм управления конфликтами и стрессами.
12. Характеристика межгрупповых конфликтов.
13. Нормативное регулирование конфликтов.
14. Роль руководителя в управлении конфликтами.
15. Терроризм как особая форма конфликта современной истории.

### **Тестовые задания**

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

1. **Предметом конфликтологии являются;**
  - а) конфликты;
  - б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
  - в) любые столкновения;
  - г) механизмы поведения личности в конфликте и технологии переговорного процесса по разрешению конфликта;
  - д) законы противоборства субъектов социального взаимодействия.
  
2. **Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами:**
  - а) социологический метод;
  - б) метод тестирования;
  - в) метод картографии;
  - г) метод наблюдения;
  - д) метод эксперимента.
  
3. **Конфликт – это:**
  - а) борьба мнений;
  - б) спор, дискуссия по острой проблеме;
  - в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивом или суждений;
  - г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
  - д) столкновение противоположных позиций.
  
4. **Противоборство – это:**
  - а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
  - б) столкновение интересов;
  - в) нанесение взаимного ущерба;
  - г) борьба мнений;
  - д) соперничество по поводу какого-либо предмета.
  
5. **Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:**
  - а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
  - б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;

- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

**6. Конфликтная ситуация – это:**

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение взаимоотношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

**7. 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;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.

**8. То, из-за чего возникает конфликт – это:**

- а) мотивы конфликта;
- б) позиции конфликтующих сторон;
- в) предмет конфликта;
- г) стороны конфликта;
- д) образ конфликтной ситуации.

**9. Образ конфликтной ситуации – это:**

- а) то, из-за чего возникает конфликт;
- б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;
- в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;
- г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;
- д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

**10. Инцидент – это:**

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- б) истинная причина конфликта;
- в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- г) то, из-за чего возникает конфликт;
- д) необходимое условие конфликта.

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

**1. Принципами управления конфликтами являются:**

- а) гласность, объективность и адекватность оценки конфликта, опора на общественное мнение, комплексное использование способов и приемов воздействия;
- б) гласность, объективность и адекватность оценки конфликта; анализ результатов деятельности, опора на общественное мнение,
- в) конкретно-ситуационный подход, гласность, опора на положительные качества конфликтующих, применение биографического метода;
- г) гласность, опора на общественное мнение, учет интересов руководства, прогнозирование;
- д) прогнозирование, стимулирование, регулирование, разрешение.

**2. Предпосылками разрешения конфликта являются:**

- а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта.
- б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;
- в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;
- г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе;
- д) стиль руководства, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности.

**3. Что относится к форме разрешения конфликта:**

- а) порицание, юмор, убеждение, уступка;
- б) уступка, компромисс, уход, сотрудничество;
- в) требования, критика, убеждение, юмор;
- г) уступка, требования, убеждение, критика;
- д) подчинение: примирение; убеждение; согласование.

**4. Какие виды деятельности по управлению конфликтом адекватны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации:**

- а) прогнозирование и предупреждение (стимулирование);
- б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование) и регулирование;
- в) только прогнозирование;
- г) только предупреждение;
- д) только регулирование.

**5. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:**

- а) конструктивная, рациональная, деструктивная;
- б) компромисс, борьба, сотрудничество;
- в) рациональная, иррациональная, конформистская;
- г) конструктивная, деструктивная, конформистская;
- д) борьба, уступка, компромисс.

**6. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:**

- а) компромисс, критика, борьба;

- б) уступка, уход, сотрудничество;
- в) борьба, уход, убеждение;
- г) сотрудничество, консенсус, уступка;
- д) соглашение, сотрудничество, убеждение.

**7. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:**

- а) стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание, уходит от острых вопросов;
- б) доброжелательно относится к сопернику; стремится уладить конфликт; ведет себя открыто и искренне;
- в) стремится к победе в конфликте, отличается выдержкой и самообладанием, непоследователен в оценках и суждениях;
- г) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса;
- д) стремится уладить конфликт, доброжелательно относится к сопернику, уходит от острых вопросов.

**8. Для каких конфликтов характерны следующие причины: неудовлетворительные коммуникации; нарушение правовых норм; невыносимые условия труда; низкая заработная плата:**

- а) конфликт между микрогруппами в коллективе;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между руководством организации и персоналом;
- г) конфликт между подразделениями внутри организации;
- д) конфликт между неформальным лидером и коллективом?

**9. Для каких конфликтов характерны следующие причины: взаимная зависимость по выполненным задачам; распределение ресурсов; неудовлетворительные коммуникации; структурная перестройка:**

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

**19. Для каких конфликтов характерны следующие причины: противоположность интересов; целей; амбиции лидеров; неудовлетворительные коммуникации:**

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

### **Контрольная работа**

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

1. Конфликтология как научная дисциплина. Предмет и объект конфликтологии.
2. Понятие конфликта. Признаки конфликта.

3. Основные структурные элементы конфликта.
4. Психологическая структура конфликта.
5. Динамика развития конфликтной ситуации.
6. Функции конфликта.
7. Механизм конфликта.
8. Классификация и характеристика причин конфликтного взаимодействия.
9. Личностные детерминанты конфликтного поведения.
10. Детерминанты межличностных отношений.
11. Детерминанты социогрупповой напряженности.
12. Конфликтогены, их признаки и возможности нивелировки.
13. Понятие «поведение» и «конфликтное поведение», его детерминанты и особенности.
14. Уровни и виды реакций человека в конфликте.
15. Стратегии и тактики поведения в конфликте.

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

1. Модели и стили поведения в конфликте.
2. Характеристика основных видов поведения в конфликте (защитное поведение, конструктивное поведение).
3. Воздействие эмоций на жизнедеятельность субъекта в конфликтных ситуациях.
4. Экспрессия. Формы экспрессии.
5. Эмоциональные состояния в конфликте. Условия, при которых эмоции способны обогатить жизнь.
6. Правила эмоционального поведения.
7. Психическая саморегуляция в конфликте.
8. Умения управлять эмоциями в трудных ситуациях и при общении с трудными людьми.
9. Классификация конфликтов: систематика, типология и виды.
10. Системы конфликтных явлений: система природных конфликтов, система социальных конфликтов, система социально-психологических конфликтов, система психологических конфликтов.
11. Типы конфликтов: социогрупповые, межличностные, внутриличностные.
12. Классификация видов конфликтов.
13. Характеристика основных видов внутриличностных конфликтов.
14. Психологические аспекты основных видов межличностных конфликтов.
15. Методы изучения конфликтов и конфликтности

**Практическое задание**

**Задание для оценки уровня сформированности компетенции ПК-30 на этапе «Умения».**

Ниже приводится фрагмент методики работы руководителя с лидерами конфликта (по Н.Н. Вересову). Прочитайте его и ответьте на следующие вопросы:

- Кто является инициатором диалога?
- Знают ли заранее лидеры конфликтующих сторон о возможной их встрече друг с другом в кабинете руководителя?
- Какой позиции старается придерживаться руководитель в ходе беседы?

- Кому из лидеров, по вашему мнению, может быть предоставлено слово первым высказать свое понимание ситуации?
- Как должен вести себя руководитель в ходе беседы?
- Как может вести себя руководитель на этапе завершения беседы: в случае, если позиции сторон не противоположны и стороны пришли к согласию; в случае, если стороны остались при своем мнении и не пришли к согласию?

«Зная о назревающем в коллективе конфликте и наличии двух противодействующих группировок, руководитель решает выяснить ситуацию и по возможности разрешить конфликт. Он приглашает лидеров группировок к себе на прием с интервалом примерно в 15 минут. Тема беседы не связана с конфликтом. Беседуя с первым лидером, руководитель, заметив, что пришел второй, тоже приглашает его зайти к себе.

Встреча второго лидера. «Заходите, заходите Андрей Андреевич! Мы с вами договорились встретиться. Но я не успел закончить разговор с Анной Петровной. Присаживайтесь. Раз уж вы оба здесь собрались, я хочу воспользоваться случаем обсудить с вами один вопрос».

Переход к беседе. «Я хочу поговорить с вами на очень важную тему, которая меня беспокоит. Я хочу поговорить с вами на эту тему как руководитель (директор, заведующая), который отвечает за состояние дел в коллективе. Почему я решил посоветоваться именно с вами? Потому что вы пользуетесь авторитетом в коллективе, к вашему мнению прислушиваются. Так вот, у меня сложилось впечатление, что в коллективе назревает какая-то сложная, острая ситуация. Я не думаю, что конфликт – это лучший выход из создавшейся ситуации. Я так же, как и вы, обеспокоен. Но, может быть, я излишне драматизирую ситуацию? Помогите мне разобраться в ней. Мне важно знать вашу точку зрения».

### **Задание для оценки уровня сформированности компетенции ПК-31 на этапе «Умения».**

#### **Анализ и картография конфликта**

Руководитель творческой группы недоволен одним из дизайнеров. Руководитель считает, что Н. недостаточно профессионально подготовлен, не обладает творческими способностями, мало продуктивен, пассивен. Дизайнер Н. считает, что руководитель к нему излишне придирается, заваливает работой, не дает возможности повысить квалификацию, пройти соответствующее дополнительное обучение. Руководитель открыто высказывает свои претензии, подчиненный выслушивает их, но пока продолжает работать по-прежнему.

#### **Задания:**

- 1) Дайте характеристику конфликта по следующим параметрам: вид конфликта, структура конфликта (предмет конфликта, стороны конфликта, образы конфликтной ситуации, мотивы конфликтующих, цели конфликтующих, конфликтные действия); функции конфликта, динамика конфликта.
- 2) Осуществите картографию конфликта (суть конфликта, потребности сторон, опасения сторон). Дайте каждой из сторон рекомендации: что делать каждой из них.
- 3) Осуществите экологическую проверку предложенных рекомендаций: то есть проверьте все ли потребности сторон будут удовлетворены и все ли страхи нивелированы.

## Деловая игра

**Задание для оценки уровня сформированности компетенции ПК-30 на этапе «Владение».**

### Деловая игра «Поток»

Игра представляет собой специально отрегулированное взаимодействие нескольких групп по 2-3 человека в условиях значительного неравенства ресурсов. Всего участников игры может быть до 30 человек, объединенных в 10 игровых групп. Разыгрывается простая модель экономической ситуации. Играющие расположены по нижеследующей схеме. *Инструкция играющим.* Представьте себе, что на схеме изображена река (направление течения указано), по берегу которой расположены 10 предприятий, руководителями которых являетесь вы. Все предприятия используют для своих нужд воду реки и, обработанную, снова сбрасывают ее в реку.

Вы можете принимать решение о сбросе либо очищенной, либо неочищенной воды. Вместе с тем, по условиям игры, использовать, взять из реки для своих нужд воду вы должны только очищенную.

Каждое предприятие условно имеет свою специфику загрязнения воды. Предварительно (на входе) очистка воды от каждого вида загрязнения обходится вам в 5 тысяч условных денежных единиц (деньги вы получите позже). Это означает, что если, допустим, три предприятия из тех, что расположены перед вами, сбросили неочищенную воду – вы обязаны затратить на очистку при входе 15 тысяч.

Очистка воды после употребления (на выходе) обходится вам в 10 тысяч, т.е. затраты на очистку всегда стабильны и не зависят от расположения вашего предприятия среди других предприятий и от их действий.

Для затрат на очистку воды каждому предприятию выдается дотация. Ее величина покрывает затраты на предварительную очистку, которые оно понесет при максимальном загрязнении воды (если все расположенные выше предприятия сбросят неочищенную воду).

Внимание! Вся экономия средств, выделенных на очистку, перечисляется в прибыль. Ваша цель – при рациональном использовании реки получить максимальную прибыль.

В предложенном примере варианте игры группы участников поначалу действуют изолированно друг от друга, затем собираются на небольшое общее совещание, проводимое после двух раундов игры (всего их 10), далее вновь работают самостоятельно с сохранением возможности встречаться на совещаниях по инициативе какой-либо из групп и т.д. Содержание игры (как и других подобных процедур) позволяет, в зависимости от интересов экспериментаторов, фиксировать те или иные параметры взаимодействия групп, принятия решения в группах, особенности переговорного процесса, взаимодействие лидеров и т.д.

## Анализ кейса

**Задание для оценки уровня сформированности компетенции ПК-31 на этапе «Владение».**

### Анализ кейса «Саботаж»

Две молодые сотрудницы два месяца тому назад были переведены из стажеров (без оплаты) на должности ассистентов офис-менеджера организации. Работа в офисе принципиально состоит из двух частей: рутинная, или плановая, деятельность, которая должна совершаться под руководством офис-менеджера без вмешательства директора, и оперативная, которая возникает ежедневно и выполняется по поручению директора. В

соответствии со структурой организации, все текущие поручения директор должен передавать офис-менеджеру. Офис-менеджер – молодая женщина, которая всего лишь на 4-5 лет старше своих ассистенток. Они не считают, что офис-менеджер превосходит их по опыту или организационным качествам, и всем своим поведением выражают это. Когда она обращается к ним с поручениями, они слушают ее неохотно, подсмеиваются над ее формулировками, иронизируют по поводу ее забывчивости, неорганизованности и неспособности удерживать в поле зрения необходимые задачи, ее непредусмотрительности в планировании в собственной деятельности, не говоря уже о деятельности других.

Ассистентки не скрывают, что их гораздо в большей степени ни устроило бы, чтобы они подчинялись непосредственно директору, минуя офис-менеджера.

Между офис-менеджером и ассистентками возникло соревнование в том кто ранее получит распоряжения директора. Рутинная работа офис-менеджера, которая должна выполняться без прямого вмешательства директора, не выполняется. У офис-менеджера нет побуждения выполнять ее.

Директор, по ее мнению, скорее отметит быстрое и качественное выполнение оперативных поручений, в то время как рутинная работа незаметна, а выполнять ее, из-за сопротивления ассистенток, становится все сложнее. Она заинтересована лишь в том, чтобы раньше ассистенток получать новые распоряжения директора по оперативной работе и выполнять их самостоятельно. Между тем ее обязанностью является организация работы в целом и, в частности, распределение работы, как рутинной, так и оперативной, между нею самой и ассистентками.

У ассистенток, в свою очередь, также падает мотивация выполнять рутинную работу, распределяемую офис-менеджером. Они стремятся получать оперативные поручения напрямую от директора.

Постепенно директор оказывается в ситуации, где ему фактически приходится выполнять функции офис-менеджера, т.е. ежедневно контролировать выполнение рутинной работы, напоминать о сроках и планах, распределять поручения по оперативной работе, координировать деятельность всех трех сотрудниц и т. п.

Директор не может не видеть, что возникшая ситуация требует вмешательства и реорганизации. Наступает день, Когда между директором и офис-менеджером происходит следующий разговор:

Д. Ксения, меня не устраивает возникшая ситуация. Я вынужден контролировать работу офиса, в то время как это ваша функция.

О-м. Да, и меня эта ситуация не устраивает. Вы фактически выполняете мои функции. Почему вы напрямую даете поручения девочкам? Если бы вы давали поручения только мне, я все сама контролировала бы.

Д. Иногда (а в последнее время даже часто) мне легче напомнить девочкам, что нужно сделать, чем ждать, когда вы вспомните о своих обязанностях по плановой работе.

О-м. Что вы имеете в виду? Я все делаю! Я не виновата, что вы поставили их в особое положение и они не воспринимают меня как начальника. Я все делаю! Я от работы лопаюсь! Вчера ушла с работы в 9 часов! А они морщатся, когда я их о чем-то прошу!

Д. Ксения...

О-м. Извините, но мне нужно срочно рассылать почту. Вы же сами сказали, что это нужно сделать до 12-ти часов.

Д. Но почему именно вы? Почему вы не делегировали это кому-то из девочек?

О-м. Потому что они поехали в типографию печатать материалы, поскольку вы их об этом попросили! Все. Можно мне поработать?!

### Перечень вопросов к зачету

1. Предмет конфликтологии. История развития конфликтологии как науки

2. Методы исследования конфликтности личности и конфликтного взаимодействия.
3. Понятие конфликта. Основные признаки конфликта.
4. Структура конфликта.
5. Функции конфликта (явные, скрытые; конструктивные, деструктивные)
6. Стадии протекания (динамика) конфликтов.
7. Виды (классификация) конфликтов.
8. Стратегии поведения людей в конфликтной ситуации по К.Томасу-Р.Киллмену.
9. Стратегии поведения в конфликтной ситуации по С.Розенцвейгу.
10. Тактики поведения в конфликтной ситуации.
11. Внутриличностные конфликты по К. Левину.
12. Приемы и механизмы разрешения внутриличностных конфликтов. Психологическая защита.
13. Возрастные и гендерные особенности конфликтного взаимодействия.
14. Организационные конфликты.
15. Педагогические конфликты.
16. Межличностные конфликты.
17. Примитивные поведенческие реакции как причина конфликтов.
18. Критика как причина конфликтов. Виды критики. Приемы конструктивной критики.
19. Формы производственных конфликтов: образование клик; интриги; митинги; забастовки; саботаж; бойкот; травля.
20. Трудовые конфликты.
21. Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактике конфликтов в области трудовых отношений
22. Особенности саморегуляции в ситуации критики. Бесконфликтное воздействие на человека.
23. Контроль эмоций в конфликтном взаимодействии.
24. Понятие транзакта. Структура личности по Э.Берну.
25. Виды транзакций по Э. Берну. Основные правила коммуникации.
26. «Психологические игры» в организации по Э.Берну. Стратегии поведения их участников.
27. Теория конфликтогенов В.П. Шейнова.
28. «Картография конфликта» по Ш. Фейру, Х. Корнелиусу.
29. Формы участия третьей стороны в урегулировании и разрешении конфликта.
30. Понятие управления конфликтом. Приемы управления конфликтами в организации.
31. Профилактика конфликтов в организации.
32. Переговоры в разрешении конфликтов. Виды переговоров по Р. Фишеру и У. Юри.
33. Метод последовательных и реципрокных инициатив в снижении напряжения (ПРИСН) Ч. Осгуда.
34. Особенности посредничества/медиации в разрешении конфликтов.

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

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>				<b>25</b>
1. Устный опрос	5	4	0	20
2. Тестирование	5	2	0	10
<b>Рубежный контроль</b>				<b>25</b>
1. Письменная контрольная работа	10	2	0	20
<b>Раздел 2.</b>				
<b>Текущий контроль</b>				<b>25</b>
1. Устный опрос	5	4	0	15
2. Тестирование	5	2	0	10
<b>Рубежный контроль</b>				<b>25</b>
1. Письменная контрольная работа	10	2	0	20
<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 занятий			<b>0</b>	<b>-10</b>

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:

$$\text{Рейтинговый балл} = k \times \text{Максимальный балл}$$

где  $k = 0,2$  при уровне освоения «неудовлетворительно»,  $k = 0,6$  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.