

АНО ВО «Межрегиональный открытый социальный институт»

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой экономики и менеджмента

 А.Н. Петрова

Протокол заседания кафедры

№ 1 «29» 08 2017 г.

**Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Учебная дисциплина «Управление конфликтами»

Образовательная программа 38.03.02 Менеджмент. Финансовый менеджмент

Йошкар-Ола
2017

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.
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. – оценочные средства для текущего контроля; – оценочные средства для промежуточной аттестации.
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

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

В процессе освоения образовательной программы обучающиеся осваивают компетенции указанные в федеральных государственных образовательных стандартах высшего образования, сопоставленные с видами деятельности. Освоение компетенций происходит поэтапно через последовательное изучение учебных дисциплин, практик, подготовки ВКР и других видов работ предусмотренных учебным планом АНО ВО МОСИ.

№ п/п	Код компетенции	Формулировка компетенции	Номер этапа очная/заочная форма обучения
1	ОК-5	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	3/2
2	ПК-1	владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	2/3
3	ПК-2	владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	1/2

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

Этапами формирования компетенций обучающихся при освоении дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий. Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации позволяют определить уровень освоения компетенций обучающимися.

Перечень оценочных средств

№ п/п	Коды компетенций и планируемые результаты обучения		Оценочные средства	
			Наименование	Представление в ФОС
1	ОК-5	Знать: - социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - методы управления конфликтами и стрессами организации.	Устный опрос Реферат Контрольная работа Задачи	Вопросы для устного опроса Варианты контрольных работ Задачи
		Уметь: - работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - анализировать конфликтную ситуацию в организации.		
		Владеть: - навыками эффективной работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия взаимодействия, организационного поведения при работе в коллективе.		
2	ПК-1	Знать: основы проектирования межличностных, групповых и	Устный опрос Реферат Контрольная работа Задачи	Вопросы для устного опроса Варианты контрольных работ Задачи

		<p>организационных коммуникаций</p> <p>Уметь: проектировать межличностные, групповые и организационные коммуникации</p> <p>Владеть: способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникации</p>		
3	ПК-2	<p>Знать: - структуру конфликта, функции конфликтов, динамику конфликтов, типовые конфликты и возможные результаты их завершения.</p> <p>Уметь: - осуществлять переговорный процесс и посредничество для конструктивного урегулирования конфликта.</p> <p>Владеть: - психологическими механизмами разрешения конфликта.</p>	<p>Устный опрос Реферат Контрольная работа Задачи</p>	<p>Вопросы для устного опроса Варианты контрольных работ Задачи</p>

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.

Текущая аттестация по дисциплине «Управление конфликтами»

Студенты ОП 38.03.02 Менеджмент. Финансовый менеджмент проходят текущую аттестацию в 3/4 семестре.

Оценочные средства текущего контроля:

- устный опрос;
- реферат;
- контрольная работа;
- задачи.

Основные виды оценочных средств по темам представлены в таблице

№ п\п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Понятие конфликта.	ОК-5, ПК-1, ПК-2	устный опрос, реферат, задачи
2	Исторические тенденции изучения конфликта.	ОК-5, ПК-1, ПК-2	устный опрос, реферат, задачи
3	Развитие конфликтологии как науки.	ОК-5, ПК-1, ПК-2	устный опрос, реферат, задачи
4	Методы исследования конфликтов.	ОК-5, ПК-1, ПК-2	устный опрос, реферат, задачи
5	Уровни проявления и типология конфликтов.	ОК-5, ПК-1, ПК-2	устный опрос, реферат, задачи
6	Причины возникновения конфликтов.	ОК-5, ПК-1, ПК-2	устный опрос, реферат, задачи
7	Функции социального конфликта.	ОК-5, ПК-1, ПК-2	устный опрос, реферат, задачи
8	Динамическая модель конфликта.	ОК-5, ПК-1, ПК-2	устный опрос, реферат, задачи
9	Структура социального конфликта.	ОК-5, ПК-1, ПК-2	устный опрос, реферат, задачи
10	Семейные и межличностные конфликты.	ОК-5, ПК-1, ПК-2	устный опрос, реферат, контрольная работа, задачи
11	Конфликты в организациях и социально трудовой сфере.	ОК-5, ПК-1, ПК-2	устный опрос, реферат, задачи
12	Трудовые конфликты.	ОК-5, ПК-1, ПК-2	устный опрос, реферат, задачи
13	Инновационные конфликты.	ОК-5, ПК-1, ПК-2	устный опрос, реферат, задачи
14	Этнические и региональные конфликты.	ОК-5, ПК-1, ПК-2	устный опрос, реферат, задачи
15	Прогнозирование и профилактика конфликтов.	ОК-5, ПК-1, ПК-2	устный опрос, реферат, задачи
16	Технологии управления конфликтами.	ОК-5, ПК-1, ПК-2	устный опрос, реферат, задачи

17	Конструктивное разрешение конфликтов.	ОК-5, ПК-1, ПК-2	устный опрос, реферат, задачи
18	Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.	ОК-5, ПК-1, ПК-2	устный опрос, реферат, контрольная работа, задачи

Вопросы для устного опроса

1. Структура конфликта, характеристика основных элементов конфликтного взаимодействия.
2. Общие и частные причины конфликтов.
3. Типология конфликтов.
4. Типы конфликтов в зависимости от субъектов конфликтного взаимодействия (внутриличностные, межличностные, между личностью и группой, межгрупповые).
5. Классификация конфликтов по сфере проявления.
6. Классификация конфликтов по степени длительности и напряженности.
7. Конструктивные и деструктивные конфликты.
8. Реалистичные и нереалистичные конфликты.
9. Типы конфликтных ситуаций.
10. Основные формулы конфликта.
11. Понятие конфликтогенов и их классификация.
12. Динамика конфликта.
13. Понятие и специфика конфликтного поведения, сила участников конфликта.
14. Понятие и содержание управления конфликтами.
15. Основные технологии регулирования конфликта.
16. Алгоритм управления конфликтом.
17. Основные модели поведения личности в конфликте.
18. Характеристика основных стратегий поведения в конфликте.
19. Типы конфликтных личностей.
20. Переговоры как способ разрешения конфликта.

Средство оценивания: устный опрос

Шкала оценивания:

– оценка «отлично» выставляется студенту, если студент не только глубоко и прочно усвоил весь программный материал, но и проявил знания, выходящие за его пределы, почерпнутые из дополнительных источников (учебная литература, научно-популярная литература, научные статьи и монографии, сборники научных трудов и интернет-ресурсы и т. п.); умеет самостоятельно обобщать программный материал, не допуская ошибок, проанализировать его с точки зрения различных школ и взглядов; увязывает знания с практикой; приводит примеры, демонстрирующие глубокое понимание материала или проблемы;

– оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент твердо знает программный материал, грамотно и последовательно его излагает, увязывает с практикой, не допуская существенных неточностей в ответе на вопросы;

– оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент усвоил только основной программный материал, но не знает отдельных положений, в ответе допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент не знает значительной части основного программного материала, в ответе допускает существенные ошибки, неправильные формулировки.

Перечень тем рефератов

1. Основные методы исследования конфликта
2. Основные фазы конфликта
3. Специфика применения основных способов сбора информации в конфликтологии
4. Принципы посредничества в разрешении конфликтов
5. Этнические, расовые и религиозные конфликты
- Объективное и субъективное в конфликте
- Основные принципы методики разрешения конфликтов
6. Особенности межличностных конфликтов
7. Причины межличностных конфликтов
8. Классификация межличностных конфликтов
9. Управление межличностными и групповыми конфликтами
10. Конфликты в организациях: источники, профилактика, управление и разрешение
11. Конфликты в больших группах.
12. Экспериментально-психологический подход к межгрупповым конфликтам.
13. Социологический подход к межгрупповым конфликтам
14. Типология социальных конфликтов
15. Политические конфликты
16. Межкультурные конфликты
17. Межнациональные конфликты
18. Технологии разрешения конфликтов
19. Переговоры в конфликтных ситуациях.
20. Особенности протекания политического конфликта в России
21. Искусство управления организационными конфликтами в Японии
22. Причины возникновения конфликтов в организации
23. Психологический анализ конфликта между руководителем и сотрудниками
24. Влияние стиля руководства на конфликтность организации.
25. Организационная культура как фактор предупреждения конфликтов в коллективе
26. Межнациональный конфликт и его особенности
27. Влияние задач руководителя на выбор стратегии поведения в конфликтной ситуации
28. Социальные предрассудки как источник конфликтов
29. Возможности руководителя в предупреждении и разрешении конфликтов в организации
30. Психологические аспекты переговорного процесса
31. Предпринимательская культура, как фактор преодоления конфликтов между бизнесом и обществом
32. Гендерные различия в поведении во время конфликта
33. Влияние средств массовой информации на рост конфликтности в обществе
34. Социально-психологические причины роста конфликтности человека
35. Психологический анализ способов разрешения конфликтов
36. Психология социальных конфликтов
37. Возможности социально-психологического тренинга в решении организационного конфликта
38. Психологическая диагностика конфликтности в организации
39. Служба психологической помощи сотрудникам в организации
40. Переговорный процесс: специфика, организация.

Средство оценивания: реферат

Шкала оценивания:

Реферат оценивается по 100-балльной шкале. Баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

86-100 баллов – «отлично»;

70- 85 баллов – «хорошо»;

51-69 баллов – «удовлетворительно»;

менее 51 балла – «неудовлетворительно».

Критерии	Показатели
1. Новизна реферированного текста. Максимальная оценка – 20 баллов	актуальность проблемы и темы; – новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; – наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы. Максимальная оценка – 30 баллов	– соответствие плана теме реферата; – соответствие содержания теме и плану реферата; – полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – обоснованность способов и методов работы с материалом; – умение работать с историческими источниками и литературой, систематизировать и структурировать материал; – умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы
3. Обоснованность выбора источников и литературы. Максимальная оценка – 20 баллов	круг, полнота использования исторических источников и литературы по проблеме; – привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов, интернет-ресурсов и т. д.).
4. Соблюдение требований к оформлению. Максимальная оценка – 15 баллов.	правильное оформление ссылок на использованные источники и литературу; – грамотность и культура изложения; – использование рекомендованного количества исторических источников и литературы; – владение терминологией и понятийным

	аппаратом проблемы; – соблюдение требований к объему реферата; – культура оформления: выделение абзацев, глав и параграфов
5. Грамотность. Максимальная оценка – 15 баллов.	– отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; – отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; – литературный стиль.

Задачи

Тема: Исторические тенденции изучения конфликта.

Задача

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Тема: Развитие конфликтологии как науки.

Задача

Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Тема: Функции социального конфликта.

Задача

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Тема: Инновационные конфликты

Задача

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю... Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Раздел 5. Основы предупреждения конфликтов.

Задача

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Средство оценивания: Практические задания

Шкала оценивания:

Практическое задание оценивается по 5-балльной шкале. Баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если практическое задание правильно решено, приведена подробная аргументация своего решения, показано хорошее знание теоретических аспектов ее решения.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если практическое задание правильно решено, приведена достаточная аргументация своего решения, показано определенное знание теоретических материала.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если практическое задание частично имеет правильное решение, аргументация не полная, не прослеживается знание теоретических материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если практическое задание решено неверно, отсутствуют необходимые знания теоретического материала.

Варианты контрольных работ

Вариант 1

1. Что такое социальный конфликт?

- а) неудовлетворенность социальных групп какими-либо аспектами жизнедеятельности;
- б) представления социальных групп о том, что их интересы являются ущемленными;

в) процесс силового взаимодействия социальных групп по поводу противоположных интересов и ценностей.

2. Назовите основные функции конфликта:

- а) скрывает основные проблемы;
- б) выявляет работоспособность работников;
- в) активизирует социальную жизнь;

3. В каком случае конфликт считается деструктивным?

- а) когда зондирует общественное мнение;
- б) когда сопровождается нарушением системы коммуникаций;
- в) когда высвечивает нерешенные проблемы.

4. Конкретная материальная, социальная или духовная ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента, называется:

- а) предмет конфликта;
- б) объект конфликта;
- в) причина конфликта.

5. Кого из участников конфликта относят к вторичным группам?

- а) тех, чьи цели несовместимы, и они сталкиваются в преследовании своих целей в прямом противоборстве;
- б) тех, кто имеет интерес в успешном разрешении конфликта;
- в) тех, кто имеет свой интерес в исходе столкновения, но не стремится быть замешанным непосредственно.

6. Этапом развития конфликта НЕ является:

- а) начало;

- б) завершение;
- в) военные действия

7. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта, называют:

- а) инцидентом;
- б) интересом;
- в) позицией.

8. Латентная стадия конфликта связана с:

- а) отсутствием открытых действий оппонентов друг против друга;
- б) формированием и расцветом конфликта;
- в) угасанием, преобразованием конфликта.

9. Какой этап НЕ является этапом исследования конфликта?

- а) составление программы;
- б) сбор первичной информации;
- в) разрешение конфликта.

10. Какие индикаторы социальной напряженности в организации вы знаете?

- а) нарушения дисциплины;
- б) совместное времяпровождение вне работы;
- в) четкое руководство.

11. Какой из тактических методов управления конфликтом является наименее эффективным?

- а) компромиссный;
- б) приспособливающийся;
- в) сотрудничающий.

12. Назовите основные требования, предъявляемые к посреднику в переговорах:

- а) наличие власти;
- б) эмоциональность;
- в) авторитетность.

13. Содержательный уровень переговоров предполагает:

- а) организацию необходимых условий переговорного процесса;
- б) управление эмоциями конфликтующих сторон;
- в) работу по удовлетворению интересов сторон.

14. Какая категория интересов присутствует в любом переговорном процессе при решении конфликта?

- а) общие;
- б) разные;
- в) противоположные.

15. Апатия может иногда сопровождаться состоянием расстройства поведения и снижения уровня способностей, называемым _____.

16. Аффективное состояние, характеризующееся отрицательным фоном, изменением мотивационной сферы, общей пассивностью поведения, называют _____.

17. Взаимоотношения, при которых в микрогруппах триадах между одними парами индивидов имеются конфликты, а между остальными - неодинаковые отношения, - называются _____.

18. Вид слушания, который характеризуется уточнениями, перефразированием, резюмированием - это слушание _____.

Вариант 2

1. Конфликт может иметь следующие функции:

- а) деструктивные;
- б) конструктивные;
- в) оба ответа верны.

2. Признаком начала конфликта НЕ является:

- а) первый участник сознательно и активно действует в ущерб другому участнику;
- б) агрессивные действия первой стороны и пассивные второй;
- в) второй участник осознает, что действия направлены против его интересов.

3. Признаком эскалации конфликта является:

- а) сужение когнитивной сферы;
- б) уменьшение числа участников;
- в) сужение границ конфликта.

4. Границы конфликта могут быть:

- а) пространственные;
- б) человеческие;
- в) моральные.

5. Какой этап НЕ является этапом исследования конфликта?

- а) определение выборки;
- б) анализ и объяснение результатов;
- в) разрешение конфликта.

6. Латентная стадия конфликта связана с:

- а) отсутствием открытых действий оппонентов друг против друга;
- б) началом конфликта;
- в) угасанием конфликта.

7. К причинам возникновения конфликтов можно отнести:

- а) объективные;
- б) личностные;
- в) оба ответа верны.

8. Конфликтная ситуация включает в себя:

- а) участников конфликта;
- б) развитие конфликта;
- в) оба ответа верны.

9. Острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения, называется:

- а) кризис;
- б) внутриличностный конфликт;
- в) фрустрация.

10. Способом управления конфликтами является:

- а) прогнозирование;
- б) профилактика;
- в) оба ответа верны.

11. Существуют следующие типы конфликтов:

- а) межэтнические;
- б) политические;
- в) оба ответа верны.

12. Основными стратегиями поведения в конфликте являются:

- а) избегание;
- б) компромисс;
- в) оба ответа верны.

13. Объектом конфликтологии являются:

- а) способы предотвращения конфликтов;
- б) конфликты в целом;
- в) способы поведения людей в конфликте.

14. Отсутствие или ослабление реагирования на какой-либо конфликтный фактор называется:

- а) толерантность;
- б) привыкание;
- в) равнодушие.

15. Участниками конфликта являются:

- а) оппоненты;
- б) подстрекатели;
- в) оба ответа верны.

16. Внешнее проявление тревожного поведения индивида в конкретной ситуации называют _____.

17. В основе любого конфликта лежит _____.

18. Вид слушания, характеризующийся невмешательством в разговор, носит название _____ слушания.

Средство оценивания: контрольная работа

Шкала оценивания:

Оценка «Отлично» Обучающийся самостоятельно и правильно решил учебно-

профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение, используя профессиональные понятия.

Оценка «Хорошо» Обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение, используя профессиональные понятия.

Оценка «Удовлетворительно» Обучающийся в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, используя в основном профессиональные понятия.

Оценка «Неудовлетворительно» Обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Управление конфликтами»

Студенты ОП 38.03.02 Менеджмент. Финансовый менеджмент проходят промежуточную аттестацию в форме зачета по дисциплине «Управление конфликтами» в 3/4 семестре.

При проведении зачета по дисциплине «Управление конфликтами» может использоваться устная или письменная форма проведения.

Примерная структура зачета по дисциплине «Управление конфликтами»

1. устный ответ на вопросы

Студенту на зачете дается время на подготовку вопросов теоретического характера

2. выполнение тестовых заданий

Тестовые задания выполняются в течение 30 минут и состоят из 25 вопросов разных типов. Преподаватель готовит несколько вариантов тестовых заданий.

3. выполнение практических заданий

Практических задания выполняются в течение 30 минут. Бланки с задачами готовит и выдает преподаватель.

Устный ответ студента на зачете должен отвечать следующим требованиям:

- научность, знание и умение пользоваться понятийным аппаратом;
- изложение вопросов в методологическом аспектах, аргументация основных положений ответа примерами из современной практики, а также из личного опыта работы;
- осведомленность в важнейших современных проблемах управления конфликтами, знание классической и современной литературы.

Выполнение практического задания должно отвечать следующим требованиям:

- Владение профессиональной терминологией;
- Последовательное и аргументированное изложение решения.

Критерии оценивания ответов

	Устный ответ	Практическое задание	Тестовые задания
зачтено	знание учебного материала в пределах программы; логическое, последовательное изложение вопроса; определение своей позиции в раскрытии различных подходов к рассматриваемой проблеме; показ значения разработки данного теоретического вопроса для практики	свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; студент дает четкий, полный анализ ситуации.	50-100 % правильно выполненных заданий
не зачтено	пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, принципиальные ошибки в изложении материала	допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл; студент не может применять знания для решения практического задания.	До 50 % правильно выполненных заданий

Критерии и шкала оценивания уровней освоения компетенций приведены в таблице.

Критерии и шкала оценивания уровней освоения компетенций

Шкала	Шкала оценивания	Шкала оценивания
-------	------------------	------------------

оценивания		
отлично	высокий	студент, овладел элементами компетенции «знать», «уметь» и «владеть», проявил всесторонние и глубокие знания программного материала по дисциплине, освоил основную и дополнительную литературу, обнаружил творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании усвоенных знаний.
хорошо	продвинутый	студент овладел элементами компетенции «знать» и «уметь», проявил полное знание программного материала по дисциплине, освоил основную рекомендованную литературу, обнаружил стабильный характер знаний и умений и проявил способности к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности.
удовлетворительно	базовый	студент овладел элементами компетенции «знать», проявил знания основного программного материала по дисциплине в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, изучил основную рекомендованную литературу, допустил неточности в ответе на экзамене, но в основном обладает необходимыми знаниями для их устранения при корректировке со стороны экзаменатора.
неудовлетворительно	компетенции не сформированы	студент не овладел ни одним из элементов компетенции, обнаружил существенные пробелы в знании основного программного материала по дисциплине, допустил принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине.

Оценка «зачтено» соответствует критериям оценок от «отлично» до «удовлетворительно».

Оценка «не зачтено» соответствует критерию оценки «неудовлетворительно»

Отметка за зачет по предмету выставляется с учетом полученных отметок в соответствии с правилами математического округления.

Рекомендации по проведению зачета

1. Студенты должны быть заранее ознакомлены с требованиями к зачету, критериями оценивания.

2. Необходимо выяснить на зачете, формально или нет владеет студент знаниями по данному предмету. Вопросы при ответе по билету помогут выяснить степень понимания студентом материала, знание им связей излагаемого вопроса с другими изучавшимися им понятиями, а практические задания – умения применять знания на практике.

3. На зачете следует выяснить, как студент знает программный материал, как он им овладел к моменту зачета, как он продумал его в процессе обучения и подготовки к зачету.

4. При устном опросе целесообразно начинать с легких, простых вопросов, ответы на которые помогут подготовить студента к спокойному размышлению над дальнейшими более трудными вопросами и практическими заданиями.

5. Тестирование по дисциплине проводится либо в компьютерном классе, либо в аудитории на бланке с тестовыми заданиями.

Во время тестирования обучающиеся могут пользоваться калькулятором. Результат каждого обучающегося оценивается в соответствии с оценочной шкалой.

6. Выполнение практических заданий осуществляется в учебной аудитории. Результат каждого обучающегося оценивается в соответствии с оценочной шкалой.

Перечень вопросов к зачету

1. Понятие конфликта. Структура конфликта: субъект, участники, объект. Конфликтная ситуация и инцидент.
2. Функции конфликта (позитивные и негативные)
3. Проблема конфликта в социологической теории
4. Психологические теории агрессивности человека и общества
5. Характеристика основных стадий развития конфликта
6. Психологическое управление конфликтами
7. Психодиагностика конфликтности личности
8. Основные источники конфликтов между руководителем и подчиненными
9. Типология конфликтных личностей
10. Силь руководства, как фактор возникновения конфликтов
11. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Сетка Томаса-Киллменна
12. Плюсы и минусы стратегии «компромисса»
13. Плюсы и минусы стратегии «избегания»
14. Плюсы и минусы стратегии «приспособления»
15. Плюсы и минусы стратегии «соперничества»
16. Плюсы и минусы стратегии «сотрудничества»
17. Разрешение конфликта: модели, стили, методы
18. Варианты конструктивного решения конфликта
19. Варианты деструктивного решения конфликта
20. Внутриличностный конфликт и способы его разрешения
21. Варианты предупреждения служебных конфликтов
22. Технология предупреждения конфликтов методом создания "социокритической массы" в коллективе.
23. Психология участников конфликта
24. Самоконтроль в конфликтной ситуации
25. Психологические методы разрешения конфликтной ситуации
26. Типы участия третьей стороны в разрешении конфликта
27. Функции посредника
28. Этапы деятельности посредника
29. Переговорный процесс.

Тест по дисциплине «Управление конфликтами»

1. В демократическом обществе конфликт в максимально цивилизованных формах является...

- А. Деструктивным явлением
- Б. Аномальным явлением
- В. Нормальным явлением
- Г. Случайным явлением

2. Представители какой парадигмы считают, что конфликт и борьба присущи человеку, как и всем животным?

- А. Социально-психологической
- Б. Классовой
- В. Социально-биологической
- Г. Структурно-функциональной
- Д. Диалектико-созидательной

3. Представители какой парадигмы объясняют конфликты в обществе теорией напряженности, т.е. утверждают, что типичные черты современного урбанизированного общества влекут за собой возникновение напряжений у значительного числа людей и повышение конфликтности?

- А. Социально-психологической
- Б. Классовой
- В. Социально-биологической
- Г. Структурно-функциональной
- Д. Диалектико-созидательной

4. Представители какой парадигмы утверждают, что конфликт неизбежен и совсем необязательно разрушителен?

- А. Социально-психологической
- Б. Классовой
- В. Социально-биологической
- Г. Структурно-функциональной
- Д. Диалектико-созидательной

5. Представители какой парадигмы полагают, что конфликт является искажением, дисфункциональным процессом в социальных системах?

- А. Социально-психологической
- Б. Классовой
- В. Социально-биологической
- Г. Структурно-функциональной
- Д. Диалектико-созидательной

6. Конфликт в переводе с латинского означает:

- а) соглашение;
- б) столкновение;**
- в) существование.

7. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:

- а) психологии;
- б) социологии;**
- в) педагогике.

8. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:

- а) конфликтными отношениями;
- б) конфликтной ситуацией;**
- в) инцидентом.

9. Конфликт равен:

- а) конфликтная ситуация + инцидент;**
- б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
- в) конфликтные отношения + инцидент.

10. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

- а) межличностные;
- б) межгрупповые;
- в) классовые;
- г) межгосударственные;
- д) межнациональные;
- е) **внутриличностные.**

11. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:

- а) конфронтация;
- б) соперничество;
- в) **конкуренция.**

12. Основными моделями поведения личности в конфликте являются (исключите лишнее):

- а) конструктивная модель;
- б) деструктивная;
- в) конформистская;
- г) **нонконформистская.**

13. Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу:

- а) ригидному;
- б) сверхточному;
- в) **«бесконфликтному».**

14. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

- а) **переговорный процесс;**
- б) сотрудничество;
- в) компромисс.

15. Профессиональный посредник называется:

- а) суггестором;
- б) **медиатором;**
- в) коллегой.

16. Классически выделяют три варианта посредничества (исключить лишнее):

- а) дизъюнктивный;
- б) конъюнктивный;
- в) **субъективный;**
- г) смешанный.

17. Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями, называется:

- а) манипуляцией;
- б) суггестией;
- в) гипнозом.

18. К какой тактике относится прием «закрытая дверь»:

- а) ультимативной тактике;
- б) тактике выжимания уступок;**
- в) тактике лавирования.

19. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:

- а) конфликтом;**
- б) конкуренцией;
- в) соревнованием.

20. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:

- а) конструктивными;**
- б) деструктивными;
- в) реалистическими.

21. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:

- а) К. Маркса и Ф. Энгельса;
- б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;
- в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;**
- г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотта;
- д) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса.

22. Методику ПОИР (Постепенных и обоюдных инициатив по разрядке напряженности) разработал:

- а) Ч. Освуд;**
- б) В. Линкольн;
- в) Л. Томпсон;
- г) Р. Фишер;
- д) Ш. и Г. Боуэр.

23. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:

- а) в 1972 г. в США;
- б) в 1986 г. в Австралии;**
- в) в 1989 г. в Германии;
- г) в 1985 г. Швейцарии;
- д) в 1992 г. в России.

24. В России центр по разрешению конфликтов был создан:

- а) в Москве в 1992 г.;
- б) в Санкт-Петербурге в 1993 г.;**
- в) в Сочи в 1995 г.;
- г) во Владивостоке в 1993 г.;
- д) в Твери в 1998 г.

25. 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.

Перечень практических заданий

Задача 1

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Задача 2

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

Задача 3

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновьпринятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Задача 4

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Задача 5

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

Задача 6

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и, добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

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

Средство оценивания: доклад МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА

Подготовка доклада – это вид самостоятельной работы, способствующий формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляют план, подбирают основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения. Подготовка доклада требует от студента большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы:

- изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых, как правило, дает сам преподаватель;
- анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений;
- обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана;
- написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Средство оценивания: тест МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Непременной сопутствующей процедурой преподавания любой дисциплины являлся контроль уровня усвоения учебного материала. В настоящее время среди разнообразных форм контроля в учебном процессе стали активно применяться тестовые задания, которые позволяют относительно быстро определить уровень знаний студента. Тестовые задания является одной из наиболее научно обоснованных процедур для выявления реального качества знания у испытуемого студента. Впрочем, тестирование не может заменить собой другие педагогические средства контроля, используемые сегодня преподавателями. В их арсенале остаются устные экзамены, контрольные работы, опросы студентов и другие разнообразные средства. Они обладают своими преимуществами и недостатками и по-прежнему наиболее эффективны при их комплексном применении в учебной практике.

По этой причине каждое из перечисленных средств применяется преподавателями на определенных этапах изучения дисциплины. Самое главное преимущество тестов – в том, что они позволяют преподавателю и самому студенту при самоконтроле провести объективную и независимую оценку уровня знаний в соответствии с общими образовательными требованиями. Наиболее важным положительным признаком тестового задания является однозначность интерпретации результатов его выполнения. Благодаря этому процедура проверки может быть доведена до высокого уровня автоматизма с минимальными временными затратами. При проведении тестирования степень сложности

предлагаемых вопросов определяются преподавателем в зависимости от уровня подготовленности группы.

Средство оценивания: эссе

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ЭССЕ

Тему эссе студент выбирает самостоятельно, ориентируясь на прилагаемый примерный список. В эссе студенты показывают знания дисциплины и умение реферировать, т. е. творчески анализировать прочитанный текст, а также умение аргументированно и ясно представлять свое отношение к той или иной проблеме, с обязательными ссылками на использованные источники и литературу.

Эссе следует писать в определенной последовательности. Студенту выбрать тему, подобрать и изучить рекомендованные документы и литературу. Если заинтересовавшая студента тема не учтена в прилагаемом списке, то по согласованию с преподавателем можно предложить свою. Выбирая тему эссе, необходимо руководствоваться личным интересом и доступностью необходимых источников и литературы.

Объем эссе колеблется в пределах 2-5 страниц формата А-4 с кеглем 14 и полуторным интервалом между строками в обычной компьютерной редакторской программе. Отредактированная работа должна быть пронумерована (номер ставится в верхней части страницы, по центру) и сброшюрована.

Эссе должно быть оформлено в компьютерном варианте. Компьютерный текст должен быть выполнен следующим образом:

- текст набирается на одной стороне листа;
- стандартная страница формата А4 имеет следующие поля: правое – 10 мм, левое – 30 мм, верхнее и нижнее – 20 мм;
- межстрочный интервал – полуторный;
- гарнитура шрифта – Times New Roman;
- кегль шрифта – 14;
- абзацный отступ – 1,25 пт.

На титульном листе, который не нумеруется, указывается название образовательной организации, кафедры, полное название темы эссе, курс, отделение, номер учебной группы, инициалы и фамилия студента, а также ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия преподавателя, который будет проверять работу.

В эссе желательно высказывание самостоятельных суждений, аргументов в пользу своей точки зрения на исследуемую проблему. При заимствовании материала из первоисточников обязательны ссылки на автора источника или интернет-ресурс, откуда взята информация. Эссе, значительная часть которого текстуально переписана из какого-либо источника, не может быть оценено на положительную оценку.