

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Никитина Елена Александровна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 14.03.2023 11:51:35
Уникальный программный ключ:
b82bb1b02541bfa5ccfb5e275a3d186687f0792d

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий кафедрой
коммуникологии и психологии

 Е.А. Никитина
«11» февраля 2022 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации обучающихся
по дисциплине

Делопроизводство в деятельности конфликтолога

37.03.02 «Конфликтология»

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ КОЛЛОКВИУМА

Тема (раздел) «Делопроизводство в деятельности конфликтолога как учебная дисциплина»

1. Делопроизводство в деятельности конфликтолога как учебная дисциплина.
2. Делопроизводство как база для эффективной профессиональной деятельности конфликтолога.
3. Основные положения информационно-справочного обеспечения деятельности конфликтолога.

Тема (раздел) «Делопроизводство как база для эффективной профессиональной деятельности конфликтолога. Основные положения информационно-справочного обеспечения деятельности конфликтолога»

4. Делопроизводство как база для эффективной профессиональной деятельности конфликтолога.
5. Основные положения информационно-справочного обеспечения деятельности конфликтолога.
6. Классификация документов организации. Виды, назначение и состав кадровой документации
7. Оформление организационных, распорядительных и справочно-информационных документов.
8. Этапы подготовки документа.
9. Структура документа.

Тема (раздел) «Сущность, содержание и принципы делопроизводства. Требования к составлению организационных документов, к деловой переписке»

10. Сущность, содержание и принципы делопроизводства.
11. Требования к составлению организационных документов.
12. Требования к деловой переписке.
13. Документирование кадровой деятельности.
14. Оформление совместных писем организаций.
15. Особенности составления и оформления протокола.
16. Особенности составления и оформления акта.
17. Требования к составлению и оформлению докладных записок.
18. Требования к составлению и оформлению объяснительных записок.
19. Требования к составлению и оформлению справок.
20. Особенности составления и оформления телефонограмм.
21. Должностные инструкции работников.

Тема (раздел) «Оформление организационных, распорядительных и справочно-информационных документов»

22. Особенности подготовки и оформления организационных документов (устав, учредительный договор, должностная инструкция, положение, штатное расписание, структура и штатная численность).
23. Особенности подготовки и оформления распорядительных документов (приказ по основной деятельности, указание, постановление, распоряжение и решение).

24. Составление и оформление информационно-справочных документов (акт, протокол, докладная, объяснительная и служебная записки).
25. Виды писем, особенности их оформления.
26. Кадровая служба. Регламентация ее деятельности.
27. Документы по установлению трудовых правоотношений. Оформление приказов по личному составу, трудовых контрактов, трудовых книжек, личных карточек.

Шкала оценивания: 5-балльная.

Критерии оценивания:

5 баллов (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если он принимает активное участие в коллоквиуме по большинству обсуждаемых вопросов (в том числе самых сложных); демонстрирует сформированную способность к диалогическому мышлению, проявляет уважение и интерес к иным мнениям; владеет глубокими (в том числе дополнительными) знаниями по существу обсуждаемых вопросов, ораторскими способностями и правилами ведения полемики; строит логичные, аргументированные, точные и лаконичные высказывания, сопровождаемые яркими примерами; легко и заинтересованно откликается на неожиданные ракурсы беседы; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

4 балла (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если он принимает участие в обсуждении не менее 50% дискуссионных вопросов; проявляет уважение и интерес к иным мнениям, доказательно и корректно защищает свое мнение; владеет хорошими знаниями вопросов, в обсуждении которых принимает участие; умеет не столько вести полемику, сколько участвовать в ней; строит логичные, аргументированные высказывания, сопровождаемые подходящими примерами; не всегда откликается на неожиданные ракурсы беседы; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

3 балла (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он принимает участие в беседе по одному-двум наиболее простым обсуждаемым вопросам; корректно выслушивает иные мнения; неуверенно ориентируется в содержании обсуждаемых вопросов, порой допуская ошибки; в полемике предпочитает занимать позицию заинтересованного слушателя; строит краткие, но в целом логичные высказывания, сопровождаемые наиболее очевидными примерами; теряется при возникновении неожиданных ракурсов беседы и в этом случае нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

2 балла (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он не владеет содержанием обсуждаемых вопросов или допускает грубые ошибки; пассивен в обмене мнениями или вообще не участвует в дискуссии; затрудняется в построении монологического высказывания и (или) допускает ошибочные высказывания; постоянно нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Раздел (тема) дисциплины № 1 «Делопроизводство в деятельности конфликтолога как учебная дисциплина»

1. Информационно- справочные документы - это...
 1. совокупность документов, содержащих информацию о фактическом положении дел, служащих основанием для принятия решений, издания распорядительных документов.
 2. совокупность документов, содержащих информацию о музыкальной деятельности.
 3. совокупность документов, содержащих информацию о литературной деятельности.

2. Виды информационно - справочных документов:.....
 1. акт, протокол, докладная записка, объяснительная записка, справка, письма, телеграмма, телефонограмма.
 2. дружеская переписка, рекламные буклеты.
 3. отчет, план работы.

3. Акт – это...
 1. информационно - справочный документ, состоящий из группы лиц для подтверждения установленных фактов, событий.
 2. документ, который подтверждает квартальный отчет.
 3. документ, который информирует о перспективном развитии.

4. Акт имеет следующую структуру:
 1. вводная часть текста, констатирующая часть текста (описание проделанной работы, фиксируются факты, излагаются выводы, предложения составителей акта).
 2. введение, заключение.
 3. основная часть.

5. Формуляр акта состоит из реквизитов:.....
 1. наименование министерства (ведомства), название организации, структурного подразделения, вид документа, дата, номер, место издания, заголовок, текст, приложения, подписи членов комиссии, гриф утверждения, согласования.
 2. номер протокола, дата.
 3. дата, текст.

6. Служебной документацией являются: ...
 1. докладные записки, протоколы, объявления, справки, договоры и др.
 2. рекламные объявления, письма.
 3. буклеты, брошюры.

7. Установите соответствие между термином и определением:

1. Взаимодействие – это	А. состояние индивида, создаваемое испытываемой им нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития, выступающие источником его развития.
2. Интерес - это....	Б. процесс взаимного действия объектов друг на друга с целью достижения общей цели.

3. Потребность-это...	С. форма проявления познавательной потребности, обеспечивающая направленность личности на осознание целей деятельности.
-----------------------	---

8. Установите последовательность:

Психические свойства личности - устойчивые _____ психики индивида, закрепленные и _____ в структуре _____ (темперамент; черты характера, например, общительность, настойчивость, эмоциональность и т.д.).

А. личности

В. проявления.

С. повторяющиеся.

А. нормализации отношений.

Б. меры воздействия

В. дисциплинарные меры.

9. Делопроизводство – это ...

10. Документ – это....

11. Основные формы совместной деятельности:

1. _____ совместно-индивидуальная, _____ совместно-последовательная, _____ совместно-взаимодействующая деятельность.

2. индивидуальная, коллективная.

3. последовательная, коллективная.

12. Интерес - это....

1. форма проявления познавательной потребности, обеспечивающая направленность личности на осознание целей деятельности.

2. характеристика характера.

3. характеристика памяти.

13. Дайте определение экспрессивной функции общения...

а) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний;

б) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;

в) регламентация поведения и деятельности.

14. Когда человек ставит перед собой слишком сложные, нереальные цели свидетельствует о ...

1) завышенном уровне притязаний;

2) целеустремленности субъекта;

3) повышенном уровне тревожности

Раздел (тема) дисциплины № 2 «Делопроизводство как база для эффективной профессиональной деятельности конфликтолога.

Основные положения информационно-справочного обеспечения деятельности конфликтолога»

15. Докладная записка – это

1. документ, адресованный руководителю организации и содержащий изложение какого-либо вопроса с выводами и предложениями.

2. документ, адресованный другу.

3. документ, адресованный коллегам.

16. Докладная записка должна иметь следующие реквизиты:.....

1. наименование организации, вид документа, дата, адресат, заголовок, текст, приложения, подпись.
2. дата, подпись.
3. номер протокола, дата.

17. Виды докладных записок:

1. информационные, отчетные, внутренние и внешние.
2. рекламные, научные.
3. литературные, публицистические.

18. Структура текста докладной записки:

1. изложение фактов, послуживших причиной её составления, выводы, предложения организации или должностного лица.
2. введение, основная часть.
3. текст, заключение.

19. Протокол – это.....

1. документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях и заседаниях.
2. документ, который описывает научную работу.
3. документ, который описывает литературную деятельность.

20. Протоколы могут быть двух видов:.....

1. полным и кратким.
2. первым и второстепенным.
3. преувеличенным и реальным.

21. Установите соответствие между термином и определением:

1. Механизм межличностного восприятия, который представляет собой особый вид понимания другого человека, стремление эмоционально откликнуться на его проблемы ...	А. Эффект новизны.
2. Определите эффект социального восприятия: более новая информация оказывается самой значительной...	Б. Перцептивная.
3. Сторона общения связана с восприятием и пониманием и оценкой людьми социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп...	В. Эмпатия.

22. Установите последовательность:

Полный протокол имеет следующие _____ : вид документа, наименование _____, дата, номер, заголовок, текст, повестка дня, постановление, _____ председателя и секретаря.

- А. подпись .
- В. реквизиты.
- С. организации.

23. Конфликтолог – это ...

24. Медиатор – это ...

25. Метод, позволяющий сделать надежные выводы о причинно-следственных связях исследуемого явления и научно объяснить происхождение явления, называется...

- 1) экспериментом;
- 2) анкетированием;
- 3) наблюдением;

26. Межличностные отношения - это...

- 1) субъективно переживаемые взаимосвязи между людьми, объективно проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний, оказываемых людьми друг на друга в процессе совместной деятельности и общения;
- 2) отношения между товарищами по работе;
- 3) семейные отношения.

27. Интерактивный метод – это...

1. метод, который ориентирован на беседу, диалог преподавателя и обучающегося, более широкое взаимодействие студентов не только с преподавателем, но и друг с другом.
2. форма обучения активных студентов.
3. метод воздействия на студентов.

28. Наблюдение – это...

1. один из основных методов, заключающийся в систематическом и целенаправленном восприятии объектов, ситуаций, явлений, с целью изучения явлений и объектов, их изменений в зависимости от определенных условий и установление причин происходящих изменений.
2. метод анкетирования.
3. метод тестирования.

Раздел (тема) дисциплины № 3 «Сущность, содержание и принципы делопроизводства. Требования к составлению организационных документов, к деловой переписке»

29. Краткий протокол имеет

1. описание рассмотренных вопросов, фамилии тех, кто участвовал в обсуждении, принятые коллегиальные решения, подпись председателя и секретаря.
2. текст, подпись.
3. дата, подпись.

30. Объявление – это ...

1. документ, извещающий о чем-либо, который может быть напечатан в газете (журнале), вывешен где-либо или передан в устной форме.
2. документ, описывает геометрические параметры.
3. документ, описывает личностные характеристики.

31. Рекламные объявления содержат:....

1. эмблему и наименование организации, ее юридический адрес, текст.
2. описание научной работы.
3. описание литературной деятельности.

32. Справка – это....

1. документ информационного характера, содержащий описание и подтверждение фактов, событий.
2. документ, который содержит общую информацию.
3. документ, который содержит рекламу.

33. Справка имеет следующую композиционную структуру:.....

1. наименование министерства (учреждения), вид документа, дата выдачи справки, индекс, место составления документа, текст, должность, фамилия, инициалы, подпись лиц, выдавших справку.
2. дата выдачи справки, подпись.
3. текст, подпись.

34. Договор (контракт) – это ...

1. документ, представляющий собой соглашение сторон об установлении и регулировании каких-либо отношений.
2. документ, который содержит общую информацию.
3. документ, который описывает личностные качества.

35. Установите соответствие:

1. Общение – это...	А. Мимики, жестов, пантомимики, визуальных контактов и т.д.
2. Информация в процессе общения передается...	Б. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми
3. Невербальное общение – общение с помощью...	С. С помощью вербальных и невербальных сигналов

36. Установите последовательность:

Служебной документацией _____ : докладные записки, _____ ,
объявления, справки, _____ и др.

- А. договоры
- В. являются.
- С. протоколы.

37. Консультант – это ...

38. Конфликтолог – это....

39. В структуре коммуникативного процесса выделяются три группы:...

- 1) коммуникативные, психологические, социально - ролевые;
- 2) интерактивные, перцептивные, межличностные;
- 3) межличностные, межгрупповые и общественные.

40. Успешность (точность) восприятия людей зависит от ...

- 1) от личных качеств субъектов восприятия
- 2) особенностей проявления механизмов восприятия у его субъектов
- 3) восприятия времени.

41. Укажите способы рефлексивного слушания....

- а) выяснение, перефразирование, резюмирование;
- б) чувство, поиски смысла, пересказ;
- в) предположение, выяснение, интерпретация.

42. Определите суть понятия «коммуникативный барьер»...

- а) совокупность внешних и внутренних причин, мешающих эффективной коммуникации;
- б) совокупность внешних и внутренних причин, повышающих эффективность коммуникации;
- в) совокупность внешних и внутренних причин, используемых коммуникаторами в процессе общения.

Раздел (тема) дисциплины № 4 «Оформление организационных, распорядительных и справочно-информационных документов»

43. Договор имеет следующую структуру:....

1. название вида и заголовок документа, дата, место составления, номер, наименование сторон, предмет, общая сумма договора, условия и сроки поставки, перевода, хранения, реализации, юридические адреса сторон, подписи должностных лиц, печати.
2. дата, место составления.
3. адреса сторон, подписи должностных лиц.

44. Деловое письмо - это.....

1. инструмент деловой переписки, который играет важную роль на пути прекращения либо поддержания взаимовыгодных и дружеских отношений с партнерами, поставщиками, клиентами и сотрудниками.
2. документ, который описывает научную деятельность.
3. документ, который описывает музыкальную деятельность.

45. Виды деловых писем:....

1. циркулярные, директивные, информационные, гарантийные, рекламные, коммерческие, договорные, письмо-напоминание, извещение, письмо-подтверждение, письмо-предложение, письмо-просьба, запрос, заказ, приглашение, благодарность и поздравление.
2. научный отчет, план работы.
3. мемуары, биография.

45. Основные требования к деловому письму:

1. четкость, краткость изложения, полнота информации, конкретность деловых предложений, вежливость и грамотное оформление документа.
2. абстрактность информации.
3. наличие научных терминов и понятий.

46. Деловое письмо имеет следующую структуру:

1. указывают реквизиты организации, адресат, заголовок к тексту, текст, отметка о наличии приложений (если они есть), подпись.
2. дата, текст.
3. введение, подпись.

47. Объяснительная записка – это....

1. документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа (плана, программы, отчета) или объясняющий причины нарушения трудовой дисциплины, невыполнения какого-либо поручения.
2. документ, который содержит литературную информацию.
3. документ, который описывает личностные качества.

48. Установите соответствие:

1. Психологии - это...	А. Системное свойство высокоорганизованной материи, заключающееся в активном отражении субъектом объективного мира, в построении им неотчуждаемой от него картины этого мира и саморегуляции на этой основе своего поведения и деятельности
2. Психические состояния – это...	Б. Наука о закономерностях развития и функционирования психики человека как особой формы жизнедеятельности.
3. Психика – это...	С. Состояние человека в данный момент времени (сосредоточенности или рассеянности, спокойствия или раздражительности, восторга или сочувствия, творческого подъема или апатии, уверенности или сомнения и т.д.)

49. Установите последовательность:

Психические свойства личности - устойчивые _____ психики индивида, закрепленные и _____ в структуре _____ (темперамент; черты характера, например, общительность, настойчивость, эмоциональность и т.д.).

- А. личности
- В. проявления.

С. повторяющиеся.

50. Вербальное общение - ...

51. Невербальное общение - ...

52. Дайте определение экспрессивной функции общения...

- а) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний;
- б) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;
- в) регламентация поведения и деятельности.

53. Назовите составляющие «Я-концепции»...

- а) когнитивная, оценочная, поведенческая;
- б) деятельная, психологическая, педагогическая;
- в) функциональная, эмоциональная, коммуникативная.

54. Дайте определение понятию «психологическое воздействие»...

- а) «проникновение» одной личности в психику другой личности с целью изменения ее психологических характеристик;
- б) передача конкретных способов деятельности, оценок;
- в) формирование навыков взаимодействия в соответствии с принятыми нормами и правилами.

55. Дайте определение экспрессивной функции общения

- а) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний;
- б) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;
- в) регламентация поведения и деятельности.

56. Основные средства общения:....

1. вербальное и невербальное общение.
2. сангвиник, холерик.
3. профессиональная деятельность

57. Общение – это:...

- а) процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов;
- б) процесс установления и развития контактов между людьми;
- в) производство индивидами их общего;
- г) все ответы верны.

58. Один из самых простых способов понимания другого человека, уподобление ему, отождествление с ним себя — это...

- а) идентификация;
- б) эмпатия;
- в) рефлексия;
- г) систематика.

59. В качестве больших социальных групп не рассматривают:

- а) контактные группы;
- б) социальные классы;
- в) этносы;
- г) малые классы.

60. Согласно «теории черт» лидером является:

- а) человек, который обладает определенным набором личностных качеств;
- б) человек с более высоким уровнем активности, участия, влияния в решении данной задачи, чем у других членов группы;
- в) человек, управляющий процессом организации межличностных отношений в группе;
- г) человек, имеющий власть над людьми.

61. Формула конфликта выглядит так: «конфликт = конфликтная ситуация +...»:

- а) инцидент;
- б) индивид;
- в) субъект;
- г) ситуация.

62. Определенное эмоциональное состояние массы людей, являющееся средством дефицита информации о какой-либо пугающей или непонятной новости, либо избытка информации, это:

- а) паника;
- б) фрустрация;
- в) стресс;
- г) ужас.

63. Коммуникация — это:

- а) обмен информацией между общающимися индивидами;
- б) организация взаимодействия между общающимися индивидами;
- в) процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению;
- г) нет верного ответа.

64. Стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому называется:

- а) соперничество;
- б) приспособление;
- в) компромисс;
- г) нет верного ответа.

65. Группы, на которые ориентируются люди в своих интересах, симпатиях и антипатиях называются:

- а) референтными;
- б) формальными;
- в) условными;
- г) неформальными.

66. Двусторонний процесс, включающий в себя, с одной стороны, усвоение индивидом социального опыта путем вхождения в социальную среду, с другой стороны, процесс активного воспроизводства индивидом системы социальных связей за счет его активной деятельности — это:

- а) социализация;
- б) образование;
- в) развитие;
- г) обобщение.

67. Функция, нормативно одобренный образец поведения, ожидаемая от каждого, занимающего данную позицию — это:.....

- а) социальная роль;
- б) статус;

- в) позиция;
- г) расположение;

68. Мотив оказания кому-либо помощи, не связанный сознательно с собственными эгоистическими интересами, называется:

- а) альтруизм;
- б) карьеризм;
- в) эгоизм;
- г) злость.

69. Общение как взаимодействие представляет собой одну из следующих сторон деятельности:

- а) интерактивную;
- б) коммуникативную;
- в) перцептивную;
- г) все ответы верны.

70. Невербальная коммуникация включает в себя все нижеследующие системы, за исключением:

- а) эффектов восприятия;
- б) организации пространства и времени;
- в) пара- и экстралингвистической;
- г) оптико-кинетических;
- д) визуального контакта.

71. Среди стихийных групп в психологии выделяют ...

- 1) толпу;
- 2) класс;
- 3) этнос;
- 4) сословие.

72. Физическое и вербальное поведение, направленное на применение вреда кому-либо – это ...

- 1) агрессия;
- 2) злость;
- 3) зависть;
- 4) стресс.

73. Заражение, внушение, подражание – это способы ...

- 1) воздействия;
- 2) регуляции;
- 3) исследования;
- 4) контроля.

74. Установите соответствие между понятиями и определениями:

1. Общение – это...	А. Исследование психических процессов и состояний при помощи их реальных или идеальных, прежде всего математических, моделей
2. Моделирование - это...	В. Проводится с участием ученого в качестве непосредственного участника того процесса, за ходом которого ведется наблюдение

3. Включенное наблюдение ...	С. сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия, и понимание другого человека
------------------------------	---

Напишите около номера задания соответствующую букву: А, Б, С.

1 -

2 -

3 -

75. Установите соответствие:

Уровень потребностей	Примеры потребностей
1. Потребность в самоактуализации	А. пища, вода, сон
2. Потребность в уважении	Б. стабильность, порядок, зависимость, защита, свобода от страха
3. Потребность в любви и принадлежности	В. семья, дружба
4. Потребность в безопасности	Г. компетентность, достижение успеха
5. Физиологические потребности	Д. реализация своих целей

76. Главное требование культуры общения по телефону – это...

- a. краткость (лаконичность) изложения
- b. длительность общения
- c. четкость изложения
- d. жесткость в разговоре.

77. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме...

- a. невербальной
- b. вербальной
- c. рефлексивной
- d. Нерефлексивной.

78. Деловые беседы часто проходят...

- a. на улице
- b. в формальной обстановке
- c. в общественном транспорте
- d. в неформальной обстановке.

79. Деловая беседа может...

- a. предварять переговоры
- b. вредить переговорам
- c. быть их составной частью
- d. способствовать конфликтной ситуации.

80. Первым этапом переговорного процесса может быть...

- a. ультиматум
- b. ознакомительная встреча (деловая беседа)
- c. обсуждение претензий
- d. встреча экспертов.

81. Общаясь через переводчика, необходимо соблюдать следующие правила...

- a. сопровождать речь поговорками
- b. говорить медленно, четко формулируя мысли
- c. говорить большой объем материала
- d. учитывать реакцию партнеров.

82. В зависимости от отношений между собеседниками и ситуации, телефонные разговоры делятся на:

- | | | | |
|----|-------------|---|----------------|
| a. | ошибочные | и | безошибочные |
| b. | деловые | и | дружеские |
| c. | официальные | и | неофициальные. |

83. Какие условия необходимо соблюдать для достижения успешности общения?

- a) коммуникативная заинтересованность, коммуникативная компетентность, настроенность на мир адресата
- б) потребность в общении, глубина знакомства, эмоциональный фон
- в) коммуникативные намерения и ожидания, опыт взаимодействия, понимание невербального языка.

84. Как называется общение, которое преследует цель, не связанную с получением, удовлетворения от самого акта общения?

- a) деловое
- б) межличностное
- в) целевое.

85. Какова основная задача делового общения?

- a) продуктивное сотрудничество
- б) налаживание межличностных контактов
- в) поиск «нужных» людей для решения личных и производственных вопросов.

86. Что составляет содержание делового общения?

- a) обсуждение социально-значимой проблемы
- б) внутриличностный мир субъектов общения
- в) удовлетворение потребности в общении.

87. Какие признаки характерны для делового общения?

- a) обмен социально-значимой информации
- б) решение проблем, связанных с внутренним миром субъекта общения
- в) обсуждение проблем межличностного общения.

88. Какие из данных видов взаимодействий является коммуникацией?

- a) связь между компьютерными системами
- б) телефонная связь между индивидами
- в) разговор матери с сыном.

89. Какие признаки характерны для делового общения?

- a) обмен социально-значимой информации
- б) решение проблем, связанных с внутренним миром субъекта общения
- в) обсуждение проблем межличностного общения.

90. Какие из данных видов взаимодействий является коммуникацией?

- a) связь между компьютерными системами

- б) телефонная связь между индивидами
- в) разговор матери с сыном.

91. Какие из данных видов взаимодействий является общением?

- а) телефонная связь между индивидами
- б) связь между компьютерными системами
- в) связь человека и машины.

92. Какие средства общения относятся к вербальным?

- а) речь
- б) мимика
- в) взгляд.

93. Какие из данных видов взаимодействий является общением?

- а) телефонная связь между индивидами
- б) связь между компьютерными системами
- в) связь человека и машины.

94. Какие средства общения относятся к вербальным?

- а) речь
- б) мимика
- в) взгляд.

95. Какие средства общения являются невербальными?

- а) мимика и жесты
- б) устная речь
- в) письменная речь.

96. Какие три стороны включает структура общения?

- а) коммуникация, перцепция, интеракция
- б) информация, восприятие, понимание
- в) интерпретация, понимание, восприятие.

97. Какие из данных видов взаимодействий является коммуникацией?

- а) связь между компьютерными системами
- б) телефонная связь между индивидами
- в) разговор матери с сыном.

98. Экстраверт - это _____

99. Коммуникативная структура личности - это _____

100. Соотнесите между собой виды поддержки в межличностном общении и их характеристики:

А) эмоциональная поддержка

Б) информационная поддержка

В) инструментальная поддержка

1) Получение нужных сведений об окружающем мире и о том, как лучше всего строить свои отношения

2) Проявление любви, заботы, симпатии близких людей

3) Физическая или материальная помощь, которая приносит ощутимую пользу.

Шкала оценивания результатов тестирования: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной

аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 баллов (установлено положением П 02.016).

Максимальный балл за тестирование представляет собой разность двух чисел: максимального балла по промежуточной аттестации для данной формы обучения (36 или 60) и максимального балла за решение компетентностно-ориентированной задачи (6).

Балл, полученный обучающимся за тестирование, суммируется с баллом, выставленным ему за решение компетентностно-ориентированной задачи.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале (для зачета) или в оценку по 5-балльной шкале (для экзамена) следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по дихотомической шкале</i>
100–50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по 5-балльной шкале</i>
100–85	отлично
84–70	хорошо
69–50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

Критерии оценивания результатов тестирования:

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – **2 балла**, не выполнено – **0 баллов**.

Темы рефератов:

Тема (раздел) «Делопроизводство в деятельности конфликтолога как учебная дисциплина»

2. Делопроизводство в деятельности конфликтолога как учебная дисциплина.
2. Делопроизводство как база для эффективной профессиональной деятельности конфликтолога.
3. Основные положения информационно-справочного обеспечения деятельности конфликтолога.

Тема (раздел) «Делопроизводство как база для эффективной профессиональной деятельности конфликтолога. Основные положения информационно-справочного обеспечения деятельности конфликтолога»

10. Делопроизводство как база для эффективной профессиональной деятельности конфликтолога.
11. Основные положения информационно-справочного обеспечения деятельности конфликтолога.
12. Классификация документов организации. Виды, назначение и состав кадровой документации
13. Оформление организационных, распорядительных и справочно-информационных документов.
14. Этапы подготовки документа.
15. Структура документа.

Тема (раздел) «Сущность, содержание и принципы делопроизводства. Требования к составлению организационных документов, к деловой переписке»

10. Сущность, содержание и принципы делопроизводства.
11. Требования к составлению организационных документов.
12. Требования к деловой переписке.
13. Документирование кадровой деятельности.
14. Оформление совместных писем организаций.
15. Особенности составления и оформления протокола.
16. Особенности составления и оформления акта.
17. Требования к составлению и оформлению докладных записок.
18. Требования к составлению и оформлению объяснительных записок.
19. Требования к составлению и оформлению справок.
20. Особенности составления и оформления телефонограмм.
21. Должностные инструкции работников.

Тема (раздел) «Оформление организационных, распорядительных и справочно-информационных документов»

22. Особенности подготовки и оформления организационных документов (устав, учредительный договор, должностная инструкция, положение, штатное расписание, структура и штатная численность).
23. Особенности подготовки и оформления распорядительных документов (приказ по основной деятельности, указание, постановление, распоряжение и решение).
24. Составление и оформление информационно-справочных документов (акт, протокол, докладная, объяснительная и служебная записки).

25. Виды писем, особенности их оформления.
26. Кадровая служба. Регламентация ее деятельности.
27. Документы по установлению трудовых правоотношений. Оформление приказов по личному составу, трудовых контрактов, трудовых книжек, личных карточек.

Требования к реферату: объем: 14-15 стр., шрифт – 14, Times New Roman, интервал – 1,5. Структура: титульный лист, введение, основной текст (изложение материала), заключение, список использованных источников. Защита реферата представляет собой выступление на 7-10 минут перед группой студентов, раскрывающее тему вопроса, с использованием иллюстраций и примеров.

Критерии оценки реферата:

Оценка «отлично» (5 баллов) – отличное выполнение реферата и его успешная защита. Реферат написан грамотным научным языком, имеет четкую структуру и логику изложения, в работе присутствуют ссылки на учебные пособия, учебники, монографии, мнения известных ученых, приводятся примеры из учебной и профессиональной деятельности.

Оценка «хорошо» (4 балла) – реферат написан хорошо, грамотным научным языком, имеет четкую структуру и логику изложения, в работе присутствуют ссылки на учебные пособия, учебники, монографии. Но студент допустил ошибки в своем ответе.

Оценка «удовлетворительно» (3 балла) – реферат написан удовлетворительно. Студент не продемонстрировал способность к научному анализу, допустил ошибки в ответе.

Оценка «неудовлетворительно» (2 балла) – реферат написан неудовлетворительно. Студент не выполнил задание или выполнил плохо, не знает теоретический материал дисциплины.

2.2 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ

Компетентностно-ориентированная задача № 1

Представьте, что Вы устраиваетесь на работу в качестве конфликтолога на предприятие и написали резюме. Проверьте, есть ли ошибки в тексте:

Образцов Сергей Владимирович

Личные
данные:

возраст: 32 года. Семейное положение: женат

Контактная
информация:

Адрес: 127063, г. Москва, Дмитровское шоссе 137, кв. 231

Телефон: +7(972)134-48-235

E-mail: obrazetc@yandex.ru

Цель:

Интересная работа с перспективой карьерного роста - в сфере экономики, банковской сфере или логистики.

Образование:

2004-2009 - Московский государственный университет. *Специальность: «Математические методы и модели исследования операций в экономике».* Средний балл зачетной книжки: 4,0. 2000-2003 - Лицей информационных технологий.

Опыт работы и
профессиональные
навыки:

2007; 2017 гг. «Аэронавигация Московской области». Стажер (производственная практика), инженер, начальник отдела: - исследовал анализ уровней и закономерностей развития экономических систем и отдельных процессов, нашел метод их объективной оценки, выполнил планирование и прогнозирование развития отраслей и предприятий с применением математических методов и информационных технологий; - провел комплексный анализ хозяйственной деятельности предприятия современными средствами анализа и прогнозирования финансово-экономических ситуаций.

Дополнительные
навыки и интересы:

Английский язык – средний уровень (перевожу технические тексты и свободно говорю);

Опытный пользователь ПК. Работаю в программах: КОМПАС; AutoCad; ANSYS и др.

Личные достижения:

Победитель олимпиады «1С-Карьера» г. Москва 2009.

Личные качества:

Ответственный, легко обучаемый, имею организаторские способности.

Компетентностно-ориентированная задача № 2

Представьте, что Вы устраиваетесь на работу в качестве конфликтолога на предприятие и написали автобиографию. Проверьте, есть ли ошибки в тексте:

« Я, Кувшинкина Виолетта Олеговна, родилась 04 апреля 1985 года в г. Мурманске. В 2002 году окончила среднюю общеобразовательную школу № 28 г. Мурманска и поступила в Мурманский социально-педагогический университет. В 2007 году окончила данное учебное заведение по специальности «Теоретическая и прикладная лингвистика».

В связи с рождением ребенка в течение двух лет после завершения учебы не работала. Во время нахождения в отпуске по уходу за ребенком в ЦОИЯ МурГИИ получила дополнительное образование по специальности «Перевод и переводоведение» (испанский, французский языки).

В октябре 2010 года принята на работу в ОАО «ИД «Прагматик». Сначала работала секретарем-референтом, с апреля 2012 года по настоящее время работаю в должности редактора.

Мой муж – Кувшинкин Антон Владимирович, 1982 года рождения, работает инженером по КИПиА в ООО «Пластиковый дом». Дочь – Кувшинкина Полина Антоновна, 2007 года рождения, учится в МОУ гимназии № 2 г. Мурманска.

Проживаем по адресу: г. Мурманск, пр. Лунный, д. 45, кв. 99.

Мать – Кнопкина Ольга Геннадьевна, 1952 года рождения, отец – Кнопкин Олег Максимович, 1950 года рождения. В настоящее время мои родители на пенсии. Проживают: г. Красноярск, пер. Мережки, д. 28Б.

11 июня 2017 г.

Кувшинкина В.О.»

Компетентностно-ориентированная задача № 3

Представьте, что Вы устраиваетесь на работу в качестве конфликтолога на предприятие и пишете заявление о приеме на работу. Проверьте, есть ли ошибки в тексте:

Генеральному директору
ООО «Пион»
А.В. Воронову

от Самойленко
Игоря Ивановича

Заявление

Прошу принять меня на работу в ООО «Пион» на должность начальника планового отдела экономической службы с 15.07.2016 с окладом 35000 рублей 00 копеек согласно штатного расписания.

С Правилами внутреннего трудового распорядка и должностной инструкцией начальника планового отдела ознакомлен.

Самойленко И.И. Самойленко
14.07.2016

Компетентностно-ориентированная задача № 4

Представьте, что вы работаете конфликтологом. В нашем коллективе работает Петров В.И. Он ответственный и дисциплинированный сотрудник. В то же время он человек очень подозрительный, обидчивый и мнительный, ему все время кажется, что другие ущемляют его интересы, поступают по отношению к нему несправедливо. Из-за этого у него часто возникают конфликты с коллегами и руководством. Как вести себя с таким человеком, чтобы общение с ним было более конструктивным?»

Определите акцентуацию характера Петрова В.И. Какая стратегия поведения его коллег будет способствовать более оптимальному взаимодействию с таким человеком?

Компетентностно-ориентированная задача № 5

Представьте, что вы работаете конфликтологом. В нашем коллективе работает Николаева О.А. Мы вместе готовим очень важный проект, и сделать его нужно быстро. О.А. человек обстоятельный, все делает очень тщательно, но медленно. Замечания руководителя о том, что нужно все делать быстрее, не оказывают на нее никакого влияния. Остальные сотрудники начинают раздражаться и обвинять О.А. в нерасторопности, и это ни к чему хорошему не приводит. Как нам следует вести себя в этой ситуации?»

Определите тип темперамента Николаевой О.А. Какая стратегия поведения коллег будет способствовать более оптимальному взаимодействию с таким человеком?

Компетентностно-ориентированная задача № 6

Представьте, что вы работаете конфликтологом. В нашем коллективе есть люди, относящиеся к разным национальностям и имеющие различное вероисповедание. Я сам являюсь атеистом и считаю, что каждый имеет право верить в то, во что считает нужным. Во время обеденного перерыва мой коллега, мусульманин, стал говорить о том, что его религия самая истинная. И тогда я стал с ним спорить и критически высказался по поводу его религии. Разговор закончился тем, что каждый остался при своей точке зрения. Он очень рассердился на меня и почти перестал со мной разговаривать, а это мешает нашей совместной работе». Какое поведение в данной ситуации было бы более конструктивным? Проанализируйте эффективность поведения участников исходя из теории трансактного анализа Э. Берна и стратегий взаимодействия К. Томаса – Р. Килменна.

Компетентностно-ориентированная задача № 7

Представьте, что вы работаете конфликтологом. В Вашем трудовом коллективе имеется неформальный лидер Сидоров С.Н. Данный работник имеет более продолжительный, чем у вас, опыт работы в данной сфере деятельности, стаж его работы превышает ваш почти в два раза. Кроме того, он умеет выслушать других сотрудников, многие идут к нему за советом, а не к Вам. Вы наметили в ближайшее время расширить сферу деятельности фирмы, провести некоторые изменения в структуре управления. Неформальный лидер, как Вам сообщили, против предстоящих перемен. Разработайте стратегию взаимодействия менеджера и неформального лидера. Выберите одну из альтернатив поведения менеджера: уволить несогласного лидера; проигнорировать его мнение; привлечь на свою сторону; прочее (обосновать).

Компетентностно-ориентированная задача № 8

Представьте, что Вы работаете преподавателем на кафедре коммуникологии и психологии в ЮЗГУ. К Вам за помощью обратились две девушки выпускного курса вуза: Татьяна и Светлана. Сейчас преддипломная практика, до защиты дипломной работы остается один месяц. Девушки стали очень эмоциональные, нервные, но все равно стараются иногда отдыхать. Вот только в их комнате общежития в последнее время происходит необычное поведение их однокурсницы Валентины. Она встает «ни свет, ни заря», садится читать книжки, часто по многу часов подряд не встает со стула. Питается кое-как, всухомятку. Почти никуда не выходит, ни с кем не общается. Стала раздражительной, недоброжелательной, хотя раньше она была доброй и приветливой. Но из-за усталости, Валентина плохо запоминает учебный материал, путает информацию. Все трое учатся приблизительно одинаково, но Татьяна и Светлана уже заканчивают написание своих дипломных работ, а у Валентины написана только половина ее работы. Татьяна и Светлана просят у Вас совет, как помочь Валентине, так как в последнее время она стала плохо выглядеть: бледная, измученная, с «синяками» под глазами. Проанализируйте ситуацию. Какие варианты решения проблемы возможны? Что Вы скажите Валентине, как ей изменить свое поведение? Какие педагогические методы воздействия можно использовать в этой ситуации?

Компетентностно-ориентированная задача № 9

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в АО «Авиаавтоматика» им. В.В. Тарасова» г. Курска. С Вами работают Ирина и Сергей, в соседних отделах. Однажды на одной из коллективных встреч между ними завязался спор по профессиональному вопросу. Начав с замечаний по поводу недостатков работы соседних отделов, они перешли на личные оскорбления, и только когда их общий руководитель попросил успокоиться, они прекратили конфликт. После этого они старались избегать общения друг с другом. Позднее, в результате горизонтального перемещения по карьерной лестнице, Сергей оказался в одном отделе с Ириной. Их неприязнь стала еще больше. Они не упускали момента, чтобы «задеть», обидеть друг друга. Руководитель отдела поговорила с ними, и казалось, что отношения улучшились. Но на самом деле негативное отношение не исчезло, а стало тщательно скрываться. Коллеги стали выражать антипатию друг к другу, соревнуясь в работе. Через три месяца, не выдержав напряжения, Ирина перестала стараться работать, в то время как Сергей отлично справлялся со своей работой. Через какое-то время Ирина решила на откровенный разговор с руководителем отдела и объяснила ситуацию. Руководитель принял решение отправить Ирину на курсы повышения квалификации, и через два месяца поставил ее на должность ведущего специалиста, в результате чего Сергей стал ее подчиненным. Проанализируйте ситуацию. Какой вариант решения проблемы Вы предлагаете? Оцените решение руководителя для предотвращения конфликта: 1) руководитель принял ошибочное и несправедливое решение о повышении в должности Ирины, что будет провоцировать дальнейший конфликт; 2) руководитель не должен был переводить Сергея в отдел Ирины. Для прекращения конфликта Сергею нужно уволиться или перевестись в другой отдел; 3) руководителю следовало бы вмешаться сразу. Ирина и Сергей должны были сразу идти к руководителю вместе и при нем высказать свои претензии; 4) руководитель должен был корректно указать Ирине и Сергею на то, что они повели себя непрофессионально, неэтично.

Компетентностно-ориентированная задача № 10

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в ПАТП г. Курска. В Ваше предприятие после окончания вуза с отличием пришел молодой специалист Иванов Сергей. Ему был назначен оклад, равный окладу опытных старых специалистов, не имеющих

высшего образования, однако имеющих большой практический опыт. При возникновении профессиональных вопросов, даже связанных с производственной необходимостью, Сергей всякий раз не желает отвечать и выражает свое недовольство. «Старожилы» гостиницы чувствуют себя уязвленными, испытывают угрозу в связи с предстоящим сокращением штатов. Проанализируйте ситуацию. Определите тип конфликта по характеру участников. Какова его структура? Кто является инициатором конфликта? Какие варианты разрешения проблемы существуют? Разработайте и напишите план мероприятий по устранению конфликтной ситуации.

Компетентностно-ориентированная задача № 11

Представьте, что Вы работаете преподавателем на кафедре коммуникологии и психологии в ЮЗГУ. Доцент кафедры Тамара М. хотела бы спокойно, планомерно и без эмоций доказать свою точку зрения, правоту, взгляд на некую проблему и довести до понимания и принятия ее своим руководителем. Как правило, бывает так, что она хорошо работает, наработывает авторитет (она хороший профессионал) и, когда случается непонимание с руководителем (с нижними звеньями этого не происходит), какое-то время доказывает свою точку зрения, но часто эмоционально (то, что ей кажется элементарным, не понимается руководителем), и тогда она разворачивается и уходит. Пока она чувствует в себе силы, но такое положение не может сохраняться всегда. Она хотела бы научиться не уходить, а спокойно добиваться своего. Проанализируйте ситуацию. Какие методы саморегуляции поведения Вы бы посоветовали Тамаре?

Компетентностно-ориентированная задача № 12

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в Юго-Западном государственном университете. Вы выполняете главным образом такие стандартные действия: получаете информацию от руководителя отдела, составляете список работников и передаете все данные своему руководителю. Таким образом, Вы дошли до той стадии в работе, когда стало скучно, но зато Вы имеете возможность отпрашиваться с работы по личным делам, и в коллективе очень хороший психологический климат. Однако в последнее время Вы чувствуете, что неудовлетворенность трудом усиливается, а Вы готовы выполнять более сложную работу или хотя бы попробовать, причем Вам хотелось бы, чтобы Ваша работа не зависела от результата работы других. В общем, Вы уверены, что руководитель мог бы уже предложить Вам место повыше. В ответ на Вашу просьбу о повышении руководитель сказал, что ответит через несколько дней. Через три дня начальник предложил Вам следующие условия: по результатам работы за предыдущее время он не видит оснований для повышения должности, но предлагает Вам в течение следующих двух месяцев выполнять функции ведущего специалиста вместе с теми обязанностями, которые у Вас уже есть; официальное распоряжение о повышении будет сделано, если Вы будете отлично справляться со всей работой; оплата не меняется, но если работа будет выполнена качественно, то Вы получите премиальные, размер которых также будет зависеть от результата. Проанализируйте ситуацию. Оцените предложение руководителя и предложите наиболее конструктивные ответные действия со стороны подчиненного. Как бы Вы поступили на месте руководителя?

Компетентностно-ориентированная задача № 13

Представьте, что Вы работаете конфликтологом гостиницы «Белая акация» в г. Курске. В вашу гостиницу после окончания вуза с отличием пришел молодой специалист Иванов Сергей. Ему был назначен оклад, равный окладу опытных старых специалистов, не

имеющих высшего образования, однако имеющих большой практический опыт. При возникновении профессиональных вопросов, даже связанных с производственной необходимостью, Сергей всякий раз не желает отвечать и выражает свое недовольство. «Старожилы» гостиницы чувствуют себя уязвленными, испытывают угрозу в связи с предстоящим сокращением штатов. Проанализируйте ситуацию. Определите тип конфликта по характеру участников. Какова его структура? Кто является инициатором конфликта? Какие варианты разрешения проблемы существует? Разработайте и напишите план мероприятий по устранению конфликтной ситуации.

Компетентностно-ориентированная задача № 14

Представьте, что Вы работаете конфликтологом Курского электроаппаратного завода. В одном из отделов завода работали две женщины – Анастасия М. и Елена И. Они пришли в организацию одновременно, но стиль их работы сильно различался. Анастасия была на редкость добросовестна, пунктуальна и требовала того же от подчиненных, к тому же не отказывалась от внеплановой работы. Елена, в свою очередь, работала нестабильно, периоды активности чередовались у нее со спадами настроения и работоспособности, она жаловалась на давление, сердцебиение, но на больничные никогда не ходила, объясняя это тем, что не хочет терять в зарплате. Руководитель всегда шел ей на уступки, зная, что может положиться на Анастасию. Когда Елена отказывалась от мелких поручений или в очередной раз ссылаясь на плохое самочувствие, то начальник отдела передавал часть ее работы Анастасии. Причиной первых столкновений между сотрудницами послужили ошибки в работе Елены. Так как Анастасии приходилось доделывать некоторую часть работы за Елену, то она стала требовать качественного и своевременного ее исполнения. И хотя свои замечания и требования Анастасия высказала Елене без свидетелей, та сделала инцидент предметом обсуждений в отделе. Конфликт перерос в неприязнь коллег друг к другу. И их непосредственный руководитель, решив не лезть в женские дела, при первой возможности полностью разделил их функции и предложил Анастасии занять другое рабочее место в соседнем отделе. Анастасия отказалась выполнять другие функциональные задачи и потребовала, чтобы руководитель пересадила Елену в другой отдел, так как именно она отлынивает от работы и виновата в сложившейся ситуации. Проанализируйте ситуацию. Что бы Вы сделали на месте руководителя? Какие методы управления предприятием можно использовать? Есть ли ошибки в решениях руководителя?

Компетентностно-ориентированная задача № 15

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в ПАТП г. Курска. Вам нравится Ваша работа. Она относится к тем видам деятельности, занимаясь которыми, нужно постоянно учиться, совершенствоваться. Вы это понимаете и уже давно собираетесь заняться самообразованием регулярно. Но пока Вам удается это делать лишь фрагментарно – то Вы ходите на курсы, то в Интернете посмотрю информацию, то книгу читаю. Пока не удастся уследить за новыми тенденциями в том деле, которым занимаюсь. Прочитанное забывается, записи теряются. Как Вам научиться быть организованным?» Сформулируйте основные правила эффективной самоорганизации.

Компетентностно-ориентированная задача № 16

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в педагогическом колледже. После наблюдений, которые были сделаны Вами в ходе занятий, а также личных бесед с обучающимися первого курса и обсуждений особенностей набора обучающихся в новом учебном году с другими членами педагогического коллектива педагогического колледжа, Вы пришли к выводу, что группа №2 – это мало интересующиеся будущей профессией

люди, не имеющие ни общей цели, ни идеалов – своего рода вольнослушатели без каких-либо обязательств ни перед родителями, которые заплатили деньги за их обучение, ни перед другими окружающими. Изменить набор учащихся не в Ваших силах – придется иметь дело с такими учащимися, какие они есть. Проанализируйте ситуацию. Что можно сделать? Как подвести учащихся к переоценке имеющихся собственных ценностей и каким материалом воспользоваться в воспитательных целях, чтобы у обучающихся появился идеал для подражания?

Компетентностно-ориентированная задача № 17

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в педагогическом колледже. В своей практике педагог использует исключительно индивидуальный опрос обучающихся у доски. Учащиеся уже хорошо знают, что в течение 15-20 минут их 2-3 товарища будут отвечать материал темы у доски, а в это время те, кто прошел такую же процедуру на последних занятиях могут получить передышку и спокойно заниматься своими делами. Те же, кто ожидает своей очереди (давно не вызывали) будут напряженно ожидать опроса. Проанализируйте ситуацию. Что можно сделать? Какие формы контроля выделяют в педагогике? индивидуальная, групповая и фронтальная. Каково их предназначение? Фронтальная форма контроля позволяет за небольшой промежуток времени проверить большое количество учащихся. Индивидуальный контроль предусматривает большие затраты учебного времени, а потому он используется преимущественно по окончании курса обучения, например, в виде экзамена, когда от учителя требуется достаточно точно выявить уровень владения ЗУН. групповые формы контроля являются необходимым средством овладения учащимися учебной компетенцией, обеспечивающей последовательный переход каждого ученика к самоконтролю. Какое педагогическое требование к выбору методов проверки и оценки знаний не соблюдает в данном случае преподаватель? Деятельность учащихся должна не только имитировать тот или иной процесс или ситуацию, но и быть возможно ближе к реальным условиям деятельности, способствовать их развитию и воспитанию.

Компетентностно-ориентированная задача № 18

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в педагогическом колледже. При выведении отметки за курс перед экзаменом преподаватель суммирует все отметки обучающихся, полученные ими в процессе обучения и выводит среднее арифметическое, которое является предварительной отметкой обучающегося перед сдачей экзамена. Кроме того, отметки снижаются за шпаргалки не только тем обучающимся, которые были замечены в их использовании, но и старосте группы. Проанализируйте ситуацию. Что можно сделать? Какие требования должен знать педагог, чтобы руководствоваться ими при проверке знаний и оценке знаний обучающихся? индивидуальному подходу к проверке знаний учащихся, во время которого преподаватель учитывает разный уровень их развития, не завышая и не занижая требований. тщательной подготовке проверки знаний детей, определению ее цели, видов и форм на разных этапах урока, подготовке вопросов для проверки знаний учащихся. Можно ли использовать отметку в воспитательных целях? Что бы Вы посоветовали педагогу изменить в его методике оценки знаний обучающихся? отметки снижаются за шпаргалки не только тем обучающимся, которые были замечены в их использовании, но и старосте группы.

Компетентностно-ориентированная задача № 19

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в педагогическом колледже. Преподаватель дает открытое занятие для коллег, после которого методист колледжа

предлагает всем присутствующим на занятии педагогам остаться и проанализировать его. Часть педагогов возражает методисту: нам занятие понравилось и такой оценки вполне достаточно, давайте лучше поблагодарим коллегу за то, что он пригласил нас к себе на занятие и продемонстрировал всем нам как нужно и можно работать даже со слабыми учениками. Остальная часть преподавателей выражает готовность перейти от эмоциональных оценок занятия к его анализу на научной основе, но сомневается в том, сможет ли компетентно выполнить такой анализ. Проанализируйте ситуацию. Какие виды анализа урока (занятия) выделяют в педагогике? виды: дидактический, психологический, воспитательный, методический, организационный. Насколько объективной является эмоциональная оценка урока (занятия): понравилось - не понравилось? Это не объективный критерий, необходим аналитический подход к оценке урока. здесь может участвовать «личное» отношение и не всегда, например (яркость и красочность, наличие множества наглядности) говорит об эффективности урока. От чего зависит выбор вида анализа урока? зависит от поставленной цели для собравшихся специалистов

Компетентностно-ориентированная задача № 20

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в Курском государственном университете. Сегодня Вы утверждены в должности начальника отдела службы по персоналу, в котором сложилась критическая ситуация. Замена руководителя произведена с целью разрешения конфликта. Коллектив с Вами незнаком. Вы готовитесь к первой встрече с подчиненными. Проанализируйте ситуацию. Что Вы будете рассказывать о себе? Как Вы организуете благоприятное первое впечатление о себе? Какие действия Вы предпримете с целью разрешения конфликта? Дайте определение понятия «конфликт» и укажите структуру конфликта. Выберите стратегию поведения при конфликте и обоснуйте свой выбор.

Компетентностно-ориентированная задача № 21

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в ПАТП г. Курска. Сотрудница гостиницы, Ирина Сергеевна Колесникова работает под руководством одного и того же начальника уже 11 лет. Однажды ее давняя подруга за чаем спросила, насколько ей хорошо работать со своим начальником? Прозвучал приблизительно такой ответ: «Вообще-то ничего. Он мне не досаждаёт. Я делаю свою работу». Тогда подруга поинтересовалась: «Но ты же работаешь на одном месте 11 лет. Как ты работаешь? Тебя когда-нибудь повысят? Пожалуйста, не обижайся, но мне совершенно не понятно, какое отношение имеет то, что ты делаешь, к работе фирмы». Ирина Сергеевна задумалась: «Я действительно не знаю, хорошо ли я работаю... Мой начальник никогда со мной об этом не говорит. Правда, я всегда считала, что отсутствие новостей – уже хорошая новость. Что касается содержания и важности моей работы, то при приеме на работу мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся». Вопросы для анализа ситуации: Какие цели и условия эффективности коммуникаций между руководителем и подчиненным отсутствуют? Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций? Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации? Каким образом можно более эффективно построить обратную связь?

Компетентностно-ориентированная задача № 22

Представьте, что Вы работаете начальником отдела научно-исследовательских исследований в Курском государственном университете. Через несколько минут к Вам должна подойти Ваша подчиненная Ольга М., которую Вы вызвали по поводу ее опозданий.

Она работает в университете больше года, и свои обязанности выполняет качественно. Первое время она была очень увлечена и часто приходила даже раньше на работу. А в последнее время Вы стали замечать, что она опаздывает почти каждый день. Вы могли бы закрыть на это глаза, но есть профессиональные правила, исполнения которых требуют, прежде всего, от Вас. Пару раз ей было сделано замечание, что следует все же вовремя приходить, хотя бы, потому что это прописано в трудовом договоре. Вы предупредили, что будете оформлять все письменно и составлять служебные записки об ее опозданиях. Сегодня 14 января: прошло два месяца с того момента, как Вы сделали замечание. Тогда сотрудница согласилась с Вами и пообещала, что ситуация изменится. Но все осталось так же. Для сегодняшнего разговора Вы собрали данные об ее опозданиях (таблица 1). Кроме того, Вы планировали повысить ее в должности, но теперь думаете, следует ли это делать.

Таблица 1. - График опозданий Ольги М.

Дата	День недели	Опоздания
12 ноября	Пятница	12 минут
22 ноября	Вторник	22 минуты
30 ноября	Понедельник	19 минут
6 декабря	Вторник	14 минут
11 января	Среда	15 минут
13 января	Пятница	12 минут

Проанализируйте ситуацию. Нужно ли учитывать факт опозданий, принимая решение о повышении сотрудника в должности? Составьте план беседы с сотрудницей. Какие педагогические методы воздействия можно использовать в этой ситуации?

Компетентностно-ориентированная задача № 23

Представьте, что Вы работаете конфликтологом гостиницы «Престиж» г. Курска. Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с представителем другой фирмы по поводу заключения договора. В начале беседы Вы видите, что ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписывает» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы отмечаете, что партнер принимает «закрытую» позу – скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза. Проанализируйте ситуацию: 1. Что означает данная поза? 2. Какова может быть причина такого поведения партнера? 3. Какие действия Вы предпримете?

Компетентностно-ориентированная задача № 24

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в ПАТП г. Курска. Вы чувствуете, что намеченные на день дела Вы не успеваете сделать вовремя. Помимо того, что уже выполнено, еще нужно провести совещание с руководителями подразделений, заказать билеты на самолет для предстоящей командировки, сделать заказ на поставку товаров и встретиться с рабочими по поводу внедрения в производство новой технологии. Проанализируйте ситуацию. Станете ли Вы стараться все успеть сделать самому? Перепоручите ли какие-нибудь дела своим подчиненным? Если да, то какие и кому? Что Вы перенесете на другие дни?

Компетентностно-ориентированная задача № 25

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в школе № 20 г. Курска. К Вам на консультацию пришла мама семнадцатилетнего сына, которая считала, что сын плохо к ней относится, из-за чего между ним и матерью происходили постоянные конфликты. Он поздно возвращался домой, игнорировал ее замечания и просьбы, много времени проводил с людьми, которые ей совсем не нравились. Женщина попросила специалиста поговорить с сыном, считая, что на него должен повлиять авторитетный человек, профессионал. Она сказала, что у нее слабое сердце, и дальше она просто не выдержит этого противостояния. Конфликтолог согласился на ее просьбу, если она привет молодого человека на прием. Оцените действия конфликтолога с точки зрения профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности.

Компетентностно-ориентированная задача № 26

Представьте, что Вы работаете конфликтологом на Курском электроаппаратном заводе. С Вами вместе в одном отделе работает Иванов А.М. Он человек возбудимый, склонный к преувеличению и додумыванию фактов, любит критиковать окружающих, придирается к мелочам. Ему нравится командовать другими, при этом он легко впадает в гнев, долго помнит обиды. Мне приходится с этим человеком тесно взаимодействовать при решении профессиональных задач. Как мне нужно себя вести, чтобы наше взаимодействие было более конструктивным?» Определите акцентуацию характера Иванова А.М. Какая стратегия поведения его коллеги будет способствовать более оптимальному взаимодействию с таким человеком?

Компетентностно-ориентированная задача № 27

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в ПАТП г. Курска. Конфликтолог, работающий в организации, провел в производственном коллективе исследование удовлетворенности сотрудников работой. Организация переживала кризисный период, люди были обеспокоены, выявились проблемы, на которые руководству нужно было реагировать. Результаты тестирования показали высокий уровень неудовлетворенности сотрудников по целому ряду показателей. Узнав результаты диагностики, руководитель попросил конфликтолога в целях морально-психологической стабилизации ситуации в коллективе представить подчиненным данные в лучшем свете, чем они были на самом деле. Конфликтолог выполнил просьбу руководителя.

Оцените действия конфликтолога с точки зрения профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности.

Компетентностно-ориентированная задача № 28

Представьте, что Вы работаете конфликтологом. На консультацию к конфликтологу пришла женщина, которая хотела прекратить длительный и трудный конфликт со своим начальником. Начальник был тираном, а она чувствовала себя пойманной в ловушку жертвой. Слушая ее историю, конфликтолог был переполнен сочувствием к ней и негодованием в адрес ее руководителя. Выслушав клиентку, он сказал: «Я Вам помогу. Я научу Вас действовать так, что Ваш начальник будет вынужден уволиться, потому что таким как он нельзя работать с людьми». Оцените действия конфликтолога с точки зрения профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности.

Компетентностно-ориентированная задача № 29

Представьте, что Вы работаете конфликтологом. В нашем коллективе есть пожилая женщина, очень религиозная. Желая своим коллегам добра, она старается как можно чаще говорить с ними на религиозные темы, что вызывает у них неловкость и раздражение. Наиболее откровенные коллеги уже говорили ей о том, что не хотели бы на работе обсуждать вопросы веры, что это личное дело каждого человека. Но эта женщина продолжает вести себя по-прежнему, считая, что поступает правильно». Как научиться терпимо относиться к этому человеку? Какая стратегия поведения сотрудников в данной ситуации будет конструктивной?

Компетентностно-ориентированная задача № 30

Представьте, что Вы работаете конфликтологом. Конфликтолог, работающий в организации, провел в производственном коллективе социометрическое исследование, которое позволяло выявить социально-психологический статус и межличностные предпочтения каждого сотрудника. Руководителя организации интересовал подчиненный А., который пользовался достаточно большим авторитетом в кругу своих коллег и оказывал влияние на их мнение. Руководитель попросил конфликтолога предоставить ему данные об этом сотруднике, поскольку считал, что его влияние на других носит не совсем позитивный характер, и даже иногда подрывает авторитет руководства. Исходя из интересов дела, конфликтолог предоставил руководителю запрашиваемую информацию.

Оцените действия конфликтолога с точки зрения профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности.

Шкала оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 (установлено положением П 02.016).

Максимальное количество баллов за решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Балл, полученный обучающимся за решение компетентностно-ориентированной задачи, суммируется с баллом, выставленным ему по результатам тестирования.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале (для зачета) или в оценку по 5-балльной шкале (для экзамена) следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по дихотомической шкале</i>
100–50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по 5-балльной шкале</i>
100–85	отлично
84–70	хорошо
69–50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи:

6-5 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует глубокое понимание обучающимся предложенной проблемы и разностороннее ее рассмотрение; свободно конструируемая работа представляет собой логичное, ясное и при этом краткое, точное описание хода решения задачи (последовательности (или выполнения) необходимых трудовых действий) и формулировку доказанного, правильного вывода (ответа); при этом обучающимся предложено несколько вариантов решения или оригинальное, нестандартное решение (или наиболее эффективное, или наиболее рациональное, или оптимальное, или единственно правильное решение); задача решена в установленное преподавателем время или с опережением времени.

4-3 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует понимание обучающимся предложенной проблемы; задача решена типовым способом в установленное преподавателем время; имеют место общие фразы и (или) несущественные недочеты в описании хода решения и (или) вывода (ответа).

2-1 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует поверхностное понимание обучающимся предложенной проблемы; осуществлена попытка шаблонного решения задачи, но при ее решении допущены ошибки и (или) превышено установленное преподавателем время.

0 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует непонимание обучающимся предложенной проблемы, и (или) значительное место занимают общие фразы и голословные рассуждения, и (или) задача не решена.