

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Никитина Елена Александровна  
Должность: Заведующий кафедрой  
Дата подписания: 19.08.2022 10:05:24  
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

Методы обоснования решений в управлении и разрешения конфликтов

37.03.02 Конфликтология

## 1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Ситуационная задача по теме 1 «Принятие решения как особый процесс человеческой деятельности»

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, руководитель начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

*Вопрос: В чем причина конфликта? Какие технологии урегулирования конфликтов можно использовать в данной ситуации? Определите структуру конфликта.*

Ситуационная задача по теме 2 «Основные методы принятия решений»

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. Какие детерминирующие факторы используются в данной ситуации? Какие технологии урегулирования конфликтов Вы могли бы использовать?*

Ситуационная задача по теме 3 «Способы построения логически правильных заключений».

В начале прошлого века Стендаль написал трактат «О любви», явившийся одним из первых в европейской литературе опыта конкретно-психологического анализа сложных явлений духовной жизни человека. Есть четыре типа любви, говорится в этом сочинении. «Любовь-страсть» заставляет нас жертвовать всеми нашими интересами ради нее. «Любовь-влечение» – «это картина, где все, вплоть до теней, должно быть розового цвета, куда ничего неприятного не должно вкрасться ни под каким предлогом, потому что это было бы нарушением верности обычаю, хорошему тону, такту и т.д. ...В ней нет ничего страстного и непредвиденного, и она часто бывает изящнее настоящей любви, ибо ума в ней много...». «Физическая любовь» - «... какой бы сухой и несчастный характер ни был бы у человека, в шестнадцать лет он начинает с этого». И, наконец, «любовь-тщеславие», подобная желанию обладать предметом, который в моде, и часто не приносящий даже физического удовольствия.

*Отвечает ли данная типология требованиям, которые принято предъявлять к делению? Попробуйте составить свою типологию любви.*

Ситуационная задача по теме 4 «Психология убеждающего воздействия»

Вы руководитель отдела. Ваш отдел ежегодно выезжает на выходные на базу отдыха за счет организации в ближайшие к восьмому марта выходные. Другие отделы выезжают раньше (за каждым отделом закреплены выходные с января по март для лыжных прогулок). В этом году бухгалтерия попросила, что-бы ваш отдел поехал в конце третьей недели января. А они поехали 8 марта. Вы отказали. Просьба бухгалтерии лоббируется руководством. В данный момент Вас пригласили на встречу с главным бухгалтером к руководителю организации.

*Постройте убеждающее высказывание. Сумейте сохранить за своим отделом и мартовскую дату, и хорошие отношения с главным бухгалтером и руководителем организации.*

Ситуационная задача по теме 5 «Аргументация и ее анализ»

Вы уже несколько лет работаете в компании в отделе обучения персонала. Ваши обязанности весьма однообразны, но в то же время Вы не отвечаете за конечный результат, так как наряду с другими сотрудниками выполняете работу по поручению руководителя отдела обучения персонала. Вы выполняете главным образом такие стандартные действия:

- получаете заказ на обучение от руководителя отдела и вносите его в базу планирования обучения;
- составляете список работников на обучение или повышение квалификации по заявкам руководителей подразделений;
- вносите все данные по сотрудникам и передаете эту заявку своему руководителю.

В общем, Вы дошли до той стадии в работе, когда стало скучно, но зато Вы имеете возможность отпрашиваться по необходимости, 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.

*Сформулируйте Ваши тезисы руководителю, приведите аргументацию.*

Ситуационная задача по теме 6 «Функции, виды и алгоритмы решений, принимаемых в конфликтных ситуациях»

Несмотря на то, что Ирина П. и Сергей Г. работали в соседних отделах, по роду деятельности пересекались очень редко. Как правило, это были общие совещания, планерки и корпоративные празднования. Однажды на очередной коллективной встрече между ними завязался спор по одному профессиональному вопросу, который касался организации работы между сотрудниками их отделов. Начав с замечаний по поводу недостатков работы соседних кабинетов, они перешли на личные оскорбления, и только когда их общий руководитель попросил успокоиться, они прекратили публичные разборки. После этого они старались избегать общения друг с другом, объясняя это тем, что просто не могут найти общий язык. Прошло время, и в результате горизонтального перемещения по карьерной лестнице Сергей оказывается в одном отделе с Ириной.

После перехода Сергея в отдел, где работала Ирина, их неприязнь стала совсем очевидной. Что бы ни сказала Ирина, Сергей всегда комментировал ее слова в язвительной форме. Они не упускали момента, чтобы подколоть друг друга. Руководитель отдела поговорила с обоими, и вроде все прекратилось. Но на самом деле негативное отношение не исчезло, а стало тщательно скрываться. Напряжение росло. Коллеги стали выражать антипатию друг к другу, соревнуясь в работе. Старались опередить друг друга с решением рабочих вопросов, быстрее другого выполнить свои задачи и показать руководителю, что лучше справляется с заданиями. Проработав рядом с Сергеем три месяца в состоянии активной борьбы, Ирина перестала стараться. Она сдала позиции, приняла тактику равнодушия и безучастия, в то время как Сергей отлично справлялся со своей работой и показывал высокие результаты. Через какое-то время Ирина решилась на откровенный разговор с руководителем отдела и объяснила ситуацию. Руководитель в ответ 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.

**Вопросы**

*Кто из участников выбрал неверную модель поведения?*

*Можно ли было избежать конфликта?*

*От кого это зависело?*

*Смогут ли коллеги наладить отношения?*

Ситуационная задача по теме 7 «Индивидуальное принятие решения в конфликтной ситуации и его обоснование»

Через несколько минут к Вам должна подойти Ваша подчиненная, которую Вы вызвали по поводу ее опозданий. Она работает в компании 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. В общем, Вы могли бы закрыть на это глаза, но есть корпоративные правила, исполнения которых требуют прежде всего от Вас. Пару раз ей было сделано замечание, что следует все же вовремя приходить, хотя бы по- тому 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. Кроме того, Вы планировали повышать ее, но теперь думаете, следует ли это делать.

### ***Вопросы и задания***

*Нужно ли учитывать факт опозданий, принимая решение о повышении сотрудника?*

*Нужно ли сразу применять дисциплинарные меры?*

*Аргументируйте свое решение.*

Ситуационная задача по теме 8 «Групповое принятие решений в конфликтной ситуации и его обоснование»

Фабрика представляет собой группу компаний: «Альфа» занимается сбытом продукции, «Бета» специализируется на производстве бумаги, «Б-Потенциал» управляет имущественным комплексом. Было решено разделить фабрику на три самостоятельных юридических лица, так как за ней числилась кредиторская задолженность, а также шла подготовка к процедурам приватизации и акционирования.

Служба персонала, состоящая из четырех человек, следует таким принципам кадровой политики предприятия:

- поддерживать профессионализм каждого сотрудника;
- создавать необходимые условия для работы каждого сотрудника;
- ориентировать персонал на цели и задачи бизнеса;
- научить персонал следовать правилам компании.

Кадровая политика выстроена таким образом, что каждый сотрудник принимает все правила и нормы работы, выполняет поставленные задачи. В компании есть положение о премировании. Но оно распространяется лишь на сотрудников отдела продаж. Премия начисляется за поступление денежных средств в текущем месяце от новых клиентов (0,1 %), либо от прежних, либо от тех, которые уходили к другим компаниям, но вернулись (0,05 %). Также введены дополнительные коэффициенты за выполнение индивидуального плана работ и плана всего отдела. Кроме премий сотрудники получают доплаты за выполнение обязанностей временно отсутствующих, за работу в праздничные и выходные дни, за сверхурочные и за совмещение должностей.

Через несколько месяцев после принятия положения о премировании стали снижаться показатели у тех сотрудников, на которых не распространялись нормы локального акта.

## **Вопросы и задачи**

*Есть ли, по Вашему мнению, недочеты в системе мотивации персонала?*

*С чем связано, что у части сотрудников снизились показатели результативности работы?*

*Какие решения можно выработать, чтобы стимулировать сотрудников, не числящихся в отделе продаж?*

Ситуационная задача по теме 9 «Консультирование по проблемам принятия и обоснования решения в конфликте»

Компания «Лора» является одним из крупнейших производителей бытовой техники, аккумуляторов и батареек к ней. Для изготовления изделий автономного питания используется большое количество свинца, который оказывает вредное воздействие на внутриутробное развитие плода у беременных женщин. В результате, чтобы уберечь внутриутробный плод от такого вредного воздействия производитель батареек ввел запрет на использование труда женщин в условиях, в которых они могут подвергнуться воздействию свинца. Компания приняла такое решение, чтобы соблюсти следующие нормы: право женщин на то, чтобы выносить и родить здорового ребенка; право компании на предотвращение ущерба от предъявления судебных исков от женщин либо повзрослевших детей, которые ощутили на себе вредные последствия работы их матерей в период беременности в условиях производственного процесса с применением свинца. Компания установила правило о том, что нельзя допускать к вредному производству женщин до 50 лет, так как сочла, что для них еще может быть актуальным вопрос о рождении ребенка.

Это означает, что большей части женщин придется перейти на должности с меньшим окладом. В ответ сотрудницы компании устроили саботаж, усевшись в центре производственного цеха на полу. Они обвиняли компанию в том, что та вмешивается в их личную жизнь, так как только им решать – собираются они иметь детей или нет, и если они хотят работать до рождения детей или после на производстве батареек, то это их право. Компании предстоит принять ряд решений, чтобы выйти из сложившейся ситуации, но пока нет ответа на вопрос «Как это сделать?»

## **Вопросы**

*Ответьте на вопросы, не вникая в юридические подробности.*

*Является ли защита беременных женщин и их нерожденных детей предметом заботы лишь самой беременной женщины?*

*Может ли компания оградить себя от негативных последствий, связанных с вредным влиянием производства на здоровье сотрудниц?*

*Можно ли в данной ситуации прийти к обоюдному согласию? Предложите компании свое решение.*

**Шкала оценивания:** 5-балльная.

**Критерии оценивания:**

**5 баллов** (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время или с опережением времени, при этом обучающимся предложено оригинальное (нестандартное) решение, или наиболее эффективное решение, или наиболее рациональное решение, или оптимальное решение.

**4 балла** (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время, типовым способом; допускается наличие несущественных недочетов.

**3 балла** (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если при решении задачи допущены ошибки некритического характера и (или) превышено установленное преподавателем время.

**2 балла** (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если задача не решена или при ее решении допущены грубые ошибки.

## 1.2 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Тема 1. Принятие решения как особый процесс человеческой деятельности

1. Психологическая теория принятия решений – это

А) система утверждений, которая раскрывает внутреннее содержание деятельности и поведения людей в процессе принятия решений;

Б) изучение того, каким образом человек или группа принимает решения;

В) все ответы верны;

Г) влияние различных факторов, управляющих процессом принятия решения.

2. Теорию принятия решения можно разделить на две части:

А) дескриптивная и прескриптивная;

Б) прямая и косвенная;

В) узкая и широкая;

Г) нет верного ответа.

3. Нормативная теория принятия решений – это

А) система методов, обеспечивающих поддержку принятия решений;

Б) рассмотрение «экономического» человека как субъекта, принимающего решения, наделенного рациональным мышлением и осуществляющего выбор оптимального решения;

В) разработка специальных методов построения и максимизации функции полезности, которые помогают определить наилучшее решение;

Г) все ответы верны.

4. В чем суть концепции максимизации полезности?

А) суть заключена в рассмотрении «экономического» человека как субъекта, принимающего решения, наделенного рациональным мышлением и осуществляющего выбор оптимального решения;

Б) суть заключена в разработке специальных методов построения и максимизации функции полезности, которые помогают определить наилучшее решение;

В) все вышеперечисленные варианты верны;

Г) нет верного ответа.

5. Организационное решение – это...

А) выбор, который должен сделать руководитель, чтобы выполнить обязанности, обусловленные занимаемой им должностью;

Б) обеспечение движения к поставленным перед организацией целям;

В) это результат анализа, прогнозирования, оптимизации, экономического обоснования и выбора альтернативы из множества вариантов достижения конкретной цели системы менеджмента;

Г) нет верного ответа.

6. Управленческое решение – это

А) это результат анализа, прогнозирования, оптимизации, экономического обоснования и выбора альтернативы из множества вариантов достижения конкретной цели системы менеджмента;

Б) обеспечение движения к поставленным перед организацией целям;

В) выбор, который должен сделать руководитель, чтобы выполнить обязанности, обусловленные занимаемой им должностью;

Г) нет верного ответа.

7. Выбор альтернативы – это

А) фактически выбор направления решения;

Б) выбор способа реализации выбранной альтернативы;

В) творческий акт целенаправленного воздействия субъекта управления на объект, основанный на знании объективных законов и опыте и ведущий к практическим результатам;

Г) нет верного ответа.

8. Свойства экономического аспекта управленческого решения:

А) – эффективность всех видов ресурсов;

- материальная заинтересованность персонала;

- обоснованность управленческих решений;

- максимизация экономического эффекта;

Б) – неформальная структура рабочих групп;

- качество трудовой деятельности;

- развитие системы участия в управлении;

- внепроизводственная деятельность неформальных групп;

В) – делегирование полномочий;

- локализация и устранение конфликтов;

- разделение труда;

- структуризация функций управления;

Г) – соблюдение правовых норм при подготовке, принятии и реализации управленческих решений;

- придание управленческому решению формы нормативного или распорядительного акта;

- соблюдение и соответствие компетенции персонала по принятию решения

9. Определите соответствие между понятиями и их значением:

а) Прогнозирование конфликта	1) планирование и реализация ряда операций, предпринимаемых одним из участников конфликта или обеими сторонами для его прекращения
б) Предупреждение конфликта	2) предвидение возможности конфликта и его возможного будущего
в) Предотвращение конфликта	3) деятельность, направленная на недопущение его возникновения и разрушительного влияния на общественную ситуацию

10. Установите последовательность в этапах управления конфликтом:

а) диагностика

б) симптоматика

в) разрешение

г) прогнозирование

Тема 2. Основные методы принятия решений.

1. Решение – это:

А) выбор альтернативы;

Б) результат выбора из нескольких возможных вариантов;

В) выбор альтернативы руководителем;

Г) процесс мыслительной деятельности человека.

2. Лицо, принимающее решение несет ответственность за:

А) «непродуманные» решения;

- Б) «моральные» решения;  
 В) решения, принятые в условиях неопределенности и риска;  
 Г) за все принимаемые им решения.
3. Цель управленческого решения заключается в:  
 А) принятие управленцем решения, чтобы выполнить обязанности, обусловленные занимаемой должностью;  
 Б) принятие верного управленческого решения;  
 В) достижение перед организацией поставленных целей;  
 Г) удовлетворении потребностей сотрудников.
4. Совокупность параметров решения, удовлетворяющих конкретного потребителя и обеспечивающих реальность его реализации – это:  
 А) эффективность управленческого решения;  
 Б) качество управленческого решения;  
 В) надежность управленческого решения;  
 Г) оптимальность управленческого решения.
5. Личностные оценки руководителя, среда принятия решения, информационные и поведенческие ограничения, взаимозависимость решений – это:  
 А) факторы, обеспечивающие качество и эффективность управленческого решения;  
 Б) факторы, влияющие на процесс управленческого решения;  
 В) параметры качества управленческого решения;  
 Г) параметры эффективности управленческого решения.
6. Управленческое решение – это:  
 А) результат выбора из нескольких вариантов;  
 Б) результат анализа, прогнозирования, оптимизации, экономического обоснования и выбора альтернативы из множества вариантов достижения конкретной цели системы менеджмента;  
 В) выбор, который должен сделать руководитель, чтобы выполнить обязанности, обусловленные занимаемой им должностью;  
 Д) результат мыслительной деятельности человека.
7. Выбор, обусловленный знаниями или накопленным опытом – это:  
 А) решение, основанное на суждении;  
 Б) интуитивное решение;  
 В) рациональное решение;  
 Г) профессиональное решение.
8. Какой из методов генерирования альтернативных вариантов решений основан на использовании опыта решения предшествующих аналогичных проблем:  
 А) метод «мозговой атаки»;  
 Б) метод аналогов;  
 В) метод генерирования;  
 Г) метод «Делфи».
9. Каково преимущество использования коллективных экспертиз:  
 А) разносторонняя оценка и аргументированность разрабатываемого управленческого решения;  
 Б) возможность сопоставления различных точек зрения на разрабатываемое управленческое решение;  
 В) предоставление лицу, принимающему решение огромное количество альтернативных вариантов решений;  
 Г) детальный анализ ситуации.
10. Соотнесите название книги по исследованию конфликта и ее автора

А. «Теория коллективного поведения»	1. Н.Смелсер
Б. «Функции социального конфликта»	2. Л. Козер



Тема 3. Способы построения логически правильных заключений.

1. Одна из логических форм, с помощью которой мышление выделяет и обобщает предметы на основе их существенных отличительных свойств, - это:
  - А) понятие;
  - Б) термин;
  - В) суждение;
  - Г) умозаключение.
2. Комплекс взглядов, представлений, идей, направленных на истолкование и объяснение каких-нибудь явлений – это:
  - А) научная теория;
  - Б) концепция;
  - В) научная система.
3. Комплексный прием обоснования истинности тезиса с помощью аргументов (истинных суждений), путем указания демонстрации (логического следования тезиса из аргументов) называется:
  - А) доказательством;
  - Б) дискуссией;
  - В) аргументацией.
4. Укажите тип следующего сложного суждения: «Вчера он получил двойку не только по русскому языку, но еще и по математике».
  - А) конъюнкция;
  - Б) дизъюнкция;
  - В) импликация.
5. Истинность аргументов-посылок и правильность умозаключений в демонстрации являются необходимыми условиями доказанности
  - А) тезиса;
  - Б) вывода;
  - В) понятия.
6. Понятие «лучше» относится к логике:
  - А) оценок;
  - Б) причинности;
  - В) норм.
7. Сложное высказывание, истинное тогда и только тогда, когда истинно хотя бы одно из входящих в него высказывания, называется:
  - А) дизъюнктивным;
  - Б) конъюнктивным;
  - В) имплекативным.
8. Система умозаключений, показывающих логическое следование тезиса из аргументов – это
  - А) демонстрация;
  - Б) дедукция;
  - В) индукция.
9. Многозначность какого-либо слова – это:
  - А) полисемия;
  - Б) синонимия;
  - В) омонимия.
10. Соотнесите направление зарубежного психологического исследования конфликта и ее автора

А. Интеракционистское	1. Д.Мид, Т.Шибутани, Д.Шпигель
Б. теоретико-игровое	2. М.Дойч
В. теория организационных систем	3. Р.Блейк, Дж. Мутон

#### Тема 4. Психология убеждающего воздействия.

##### 1. Воздействие – это:

А) все, что влияет на состояние, отношение, поведение и деятельность субъекта и изменяет их. Основными видами психологического воздействия являются убеждение, внушение, психологического заражение, воздействие на мотивационную сферу личности и ее интересы;

Б) высшая форма отраженной деятельности, позволяющая понять сущность предметов и явлений;

В) отражение будущего, создание нового образа;

Г) отражение отдельных свойств предметов, воздействующих на наши органы чувств.

2. Наиболее значимыми факторами, повышающими эффективность воздействия личности на объект, служат:

А) высокий социальный статус, престиж профессиональной деятельности, авторитет;

Б) ценностные ориентации, сознательность;

В) мировоззрение, убеждение;

Г) поведение, эмоциональное состояние.

##### 3. Убеждение – это:

А) воздействие на того или иного человека с целью принятия им определенных оценок, суждений и установок;

Б) содействие с ребенком с целью коррекции в поведении;

В) воздействия на собеседника с целью изменить его отношение к чему-либо;

Г) принуждение с определенной целью

4. В ходе убеждения одним человеком другого оказывается воздействие на:

А) сознание, психику, поведение;

Б) материальное состояние, благополучие;

В) разрешение благополучного исхода действий;

Г) нет верного ответа.

5. Одним из основных принципов осуществления убеждающего воздействия является:

А) принцип обеспечения доверия к источнику информации;

Б) принцип имиджа;

В) принцип информативности;

Г) принцип властности.

6. Метод убеждения задействуется для:

А) все ответы верны;

Б) долговременного изменения представлений и установок человека в требуемом направлении;

В) побуждение объекта к нужному поступку;

Г) привлечение к сотрудничеству.

7. Проще убеждать тех, кто имеет:

А) яркое живое воображение, несколько заниженную самооценку;

Б) завышенную самооценку;

В) ориентацию скорее на себя, чем на других;

Г) враждебность по отношению к другим.

8. Внушение – это:

А) воздействие на психику человека, обходящее сознание, которое заключается в коммуникативном (вербальном и эмоциональном) влиянии без осмысления и критической оценки получаемой информации;

Б) воздействие на эмоции, волю и чувства;

- В) воздействие на поведение;
- Г) воздействие на силу воли человека.

9. Соотнесите направление зарубежного психологического исследования конфликта и ее автора

А. социотропное	1. У. Мак-Дугалл, С.Сигеле
Б. этологическое	2. К.Лоренц, Н.Тинберген
В. фрустрационно-агрессивное	3. Л.Берковитц, Д.Доллард, Н. Миллер

10. Расположите работы по исследованию конфликта в хронологической последовательности их появления

- А. «Социология» Г. Зиммель
- Б. «Функции социального конфликта» Л. Козер
- В. «Теория коллективного поведения» Н. Смелсер

Тема 5. Аргументация и ее анализ.

1. Аргументация – это...

- А) логико-коммуникативный процесс, направленный на обоснование позиции одного человека с целью последующего ее понимания и принятия другим человеком;
- Б) положения, позиция, которая подлежит обоснованию;
- В) это известные, заранее добытые положения, с помощью которых достигаются обоснованность и убедительность тезиса;
- Г) дело творческое, и множество факторов оказывает влияние на данный процесс: мировоззрение, уровень образования аргументатора, его идеологические и культурные установки, конкретные обстоятельства, сопровождающие процесс аргументации.

2. Аргументы – это:

- А) известные, заранее добытые положения, с помощью которых достигаются обоснованность и убедительность тезиса;
- Б) дело творческое, и множество факторов оказывает влияние на данный процесс: мировоззрение, уровень образования аргументатора, его идеологические и культурные установки, конкретные обстоятельства, сопровождающие процесс аргументации, и т.д.
- В) самый простой «наглядный» способ опровержения;
- Г) положения, позиция которая подлежит обоснованию.

3. Что является составляющими аргументации

- А) точка зрения, аргументы;
- Б) точка зрения;
- В) аргументы;
- Г) спор.

4. Что является объектом аргументации

- А) мнение;
- Б) спор;
- В) аргументы;
- Г) положение.

5. Какие виды аргументации позволяет выделить психологическая составляющая

- А) одностороннюю аргументацию и двухстороннюю;
- Б) убывающая и возрастающая;
- В) одностороннюю аргументацию и двухстороннюю, убывающую и возрастающую;
- Г) убывающую и одностороннюю.

6. Из чего состоит структура доказательства

- А) все ниже перечисленное;
- Б) тезис;
- В) аргументы;

Г) демонстрация.

7. Тезис – это

А) суждение, истинность которого надо доказывать;

Б) истинные суждения, которыми пользуются при доказательстве тезиса;

В) это некоторое рассуждение, логическая операция, направленная на обоснование ложности, необоснованности, несостоятельности любого из трех элементов структуры доказательства;

Г) это наиболее общие принципы аргументации, приведения одних высказываний для обоснования и подкрепления других

8. Опровержение – это

А) некоторое рассуждение, логическая операция, направленная на обоснование ложности, необоснованности, несостоятельности любого из трех элементов структуры доказательства;

Б) поиск и отбор аргументов или доводов, наиболее убедительных с точки зрения обсуждаемой темы и данной аудитории, а также реакции на контраргументы другой стороны в процессе спора;

В) это наиболее общие принципы аргументации, приведения одних высказываний для обоснования или подкрепления других

9. Какие существуют способы опровержения:

А) все ниже перечисленные;

Б) опровержение тезиса;

В) критика аргументов;

Г) выявление логической несостоятельности демонстрации

10. Стратегия – это

А) наиболее общие принципы аргументации, приведения одних высказываний для обоснования и подкрепления других;

Б) некоторое рассуждение, логическая операция, направленная на обоснование ложности, необоснованности, несостоятельности любого из трех элементов структуры доказательства;

В) суждение, истинность которого надо доказать;

Г) деятельность участника спора, цель которой – защитить свою точку зрения, убедив собеседника в приемлемости.

Тема 6. Функции, виды и алгоритмы решений, принимаемых в конфликтных ситуациях

1. 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.

2. Конфликтная ситуация – это

А) случайное столкновение интересов субъектов социального взаимодействия;

Б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;

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

Г) причина конфликта;

Д) этап развития конфликта.

3. Конфликтогены – это

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

Б) проявления конфликта;

В) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;

- Г) состояние личности, которые наступают после разрешения конфликта;  
 Д) поведенческие реакции личности в конфликте.
4. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»  
 А) негативное отношение;  
 Б) снисходительное отношение;  
 В) менторские отношения;  
 Г) нарушение этики.
5. Кто из ниже перечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте:  
 А) К. Томас и Р. Киллмен;  
 Б) Х. Корнелиус и Ш. Фейр;  
 В) Д. Скот и Ч. Ликсон;  
 Г) М. Дойч и Д. Скотт.
6. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:  
 А) 1;  
 Б) 2;  
 В) 3;  
 Г) 4;  
 Д) 5.
7. Определите тип конфликтогенной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает  
 А) ригидный тип;  
 Б) неуправляемый тип;  
 В) демонстративный тип;  
 Г) сверхточный тип.
8. Содержание управления конфликтами включает:  
 А) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;  
 Б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;  
 В) прогнозирование, регулирование, разрешение;  
 Г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение.
9. Соотнесите направление зарубежного психологического исследования конфликта и ее автора

А. теория групповой динамики	1. К.Левин; Д.Креч, Л.Линдслей
Б. поведенческое	2. А.Басс, А.Бандура, Р.Сирс
В. социометрическое	3. Д.Морено, Г.Гурвич, Э.Дженигс, С.Додд

10. Расположите работы по исследованию конфликта в хронологической последовательности их появления  
 А. «Основы социологии» Г. Спенсер  
 Б. «Социология» Г. Зиммель  
 В. «Функции социального конфликта» Л. Козер

Тема 7. Индивидуальное принятие решения в конфликтной ситуации и его обоснование

1. Характеризуются особой тщательностью оценки гипотез, критичностью.  
 А) решения осторожного типа;  
 Б) инертные решения;  
 В) рискованные решения;  
 Г) импульсивные решения.

2. Принимают менеджеры, внимательно и критически относящиеся к своим действиям, выдвигаемым гипотезам и их проверке.
- А) уравновешенные решения;
  - Б) инертные решения;
  - В) рискованные решения;
  - Г) импульсивные решения.
3. Эффект восприятия, при котором руководитель видит в сотруднике только положительные или только отрицательные качества.
- А) эффект ореола;
  - Б) эффект хоторна;
  - В) эффект Пигмалиона.
4. Рациональность, ограниченная рамками мышления одного человека
- А) субъективная рациональность;
  - Б) объективная рациональность;
  - В) распределение;
  - Г) явление ореола.
5. Эффект, при котором на оценки и суждения людей влияют яркость и живость информации о событиях.
- А) эффект наглядности;
  - Б) эффект доступности;
  - В) ошибка игрока;
  - Г) эффект горячей руки.
6. Этот феномен связан с тем, что субъективная оценка вероятности случайного события зависит от того, насколько сам человек верит, что своими действиями он может повлиять на исход данного события.
- А) иллюзия контроля;
  - Б) эффект доступности;
  - В) ошибка игрока;
  - Г) эффект наглядности.
7. Как определяет О.А. Кулагин, «случайное событие называется сложным, если оно состоит из нескольких простых событий. Причем если сложное событие заключается в том, чтобы произошли все простые события, то оно называется произведением этих событий».
- А) феномен сложных событий;
  - Б) феномен доступности;
  - В) ошибка игрока;
  - Г) эффект наглядности.
8. Данный эффект возникает в задачах принятия решений при оценивании людьми как вероятностей случайных событий. Его сущность заключается в том, что в процессе оценивания люди произвольно «привязываются» к некоторым исходным оценкам, которые были даны кем-то ранее или вообще получены случайным образом.
- А) якорный эффект;
  - Б) эффект доступности;
  - В) ошибка игрока;
  - Г) эффект наглядности.
9. Это явление известно также под названием феномен «самоукрепления первой альтернативы». Он состоит в том, что люди, как правило, переоценивают значимость той альтернативы или идеи, которая пришла им в голову при решении проблемы.
- А) инерционный эффект;
  - Б) эффект восприятия риска;
  - В) ошибка игрока;
  - Г) эффект наглядности.

10. Соотнесите название книги по исследованию конфликта и ее автора

А. «Структура социального действия»	1. Т. Парсонс
Б. «Функции социального конфликта»	2. Л. Козер
В. «Класс и классовый конфликт в индустриальном обществе»	3. Р. Дарендорф

Тема 8. Групповое принятие решений в конфликтной ситуации и его обоснование

1. Понятия «лидерство» и «руководство» по своему содержанию:

- А) совпадают, обозначая один и тот же феномен управления группой;
- Б) обозначают два специфических явления управления группой;
- В) не имеют отношения к управлению группой.

2. Представление о том, что лидером может быть только такой человек, который обладает определенным набором личностных качеств, совокупностью определенных личностных черт, принадлежит:

- А) харизматической теории лидерства;
- Б) системной теории лидерства;
- В) ситуационной теории лидерства.

3. Утверждение: «Лидерство - не свойство личности, а результат меняющихся групповых ситуаций, так как оно распределено между всеми членами группы», - отражает точку зрения:

- А) системной теории лидерства;
- Б) харизматической теории лидерства;
- В) ситуационной теории лидерства.

4. Лидерство – это функция группы, изучать его следует с точки зрения целей и задач группы, хотя и структура личности лидеров при этом не должна сбрасываться со счетов, - таково мнение представителей:

- А) ситуационной теории лидерства.
- Б) системной теории лидерства;
- В) харизматической теории лидерства;

5. Кто изучал теорию кооперации и конкуренции в рамках внутригруппового конфликта?

- А) Л. Козер;
- Б) М. Дойч;
- В) У. Беннис и Г. Шепард;
- Г) К. Левин.

6. Что изучал А.И. Донцов в рамках внутригруппового конфликта?

- А) проблемы внутригрупповых отношений и конфликтов;
- Б) проблемы коллективообразования во временных юношеских группах;
- В) взаимосвязь социально-психологических явлений в связи с деятельностью группы.

7. В каком из трех явлений члены конфликтующих групп воспринимают друг друга по схеме «мы-они»?

- А) деиндивидуализация взаимного восприятия;
- Б) неадекватное социальное, групповое сравнение (игрупповой фаворитизм);
- В) групповая атрибуция.

8. Лидерство – это процесс:

- а) психологического влияния одного человека на других, который осуществляется на основе восприятия, поддержания, внушения, понимания друг друга б) организации совместных мероприятий коллектива в) поддержания благоприятного психологического климата в коллективе

9. К одной из общих функций руководителя относится:

а) организация свободного времени сотрудников б) организация личной жизни сотрудников в) целеполагание организации

10. Неофициальный лидер относится к эмоциональной структуре группы, которая обеспечивает:

а) планирование деятельности организации б) выполнение производственных целей и задач в) поддержание групповой стабильности на межличностном уровне

Тема 9. Консультирование по проблемам принятия и обоснования решения в конфликте

1. В чем состоит назначение консультирования?

А) в разрешении неблагоприятных управленческих ситуаций;

Б) в оказании клиенту помощи в решении управленческих и экономических задач;

В) в принятии за клиента управленческих решений;

Г) в собеседовании с клиентом по различным вопросам.

2. Процесс консультирования – это

А) совместная деятельность консультанта и клиента с целью решения определенной задачи и осуществления желаемых изменений в организации;

Б) процесс ведения переговоров консультанта и клиента о необходимости сотрудничества;

В) вид профессиональной деятельности людей по организации процессов достижения системы целей, принимаемых и реализуемых с использованием научных подходов, концепции управления и человеческого фактора;

Г) нет правильного ответа.

3. Что представляют собой экспертное, процессное и обучающее консультирование?

А) виды консультирования;

Б) предмет консультирования;

В) цель консультирования;

Г) принципы консультирования.

4. Что такое процессное консультирование?

А) взаимодействие консультанта с клиентом в процессе решения экономических и управленческих задач;

Б) самостоятельная работа консультанта;

В) процесс написания консультантом итогового отчета;

Г) нет правильного ответа.

5. К методам обеспечения взаимодействия с клиентом во время процессного консультирования относятся:

А) организационная диагностика;

Б) организационная культура;

В) организационные мероприятия;

Г) все ответы верны.

6. Фасилитация – это

А) форма групповой работы для выработки решений повышенной сложности, в том числе для урегулирования конфликта внутри группы;

Б) затухание конфликта;

В) навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения;

Г) нет правильного решения.

7. Способ разрешения конфликта, заключающийся в использовании ненасильственных средств и приемов для решения проблемы – это:

А) переговоры;

Б) рефлексия;

В) эмпатия;

Г) компромисс.

8. Наиболее эффективная стратегия поведения, включающая конструктивное обсуждение проблемы и полное разрешение противоречия – это

А) партнерство;



- Б) уход;
- В) компромисс;
- Г) переговоры.

9. Расположите в хронологической последовательности труды Г. Зиммеля:

- А. Социальная дифференциация. Социологические и психологические исследования.
- Б. Фундаментальные вопросы социологии.
- В. Конфликт современной культуры

10. Соотнесите название книги по исследованию конфликта и ее автора

А. «Теория коллективного поведения»	1. Г. Зиммель
В. «Класс и классовый конфликт в индустриальном обществе»	3. Р. Дарендорф
В. «Социология»	3. Н.Смелсер

**Шкала оценивания:** 5-балльная.

**Критерии оценивания:**

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – 0,5 балл, не выполнено – 0 баллов.

Применяется следующая шкала перевода баллов в оценку по 5-балльной шкале:

- 5-4 **баллов** соответствует оценке «отлично»;
- 4-3 **баллов** – оценке «хорошо»;
- 3-2 **баллов** – оценке «удовлетворительно»;
- 2-1 **баллов** – оценке «неудовлетворительно».

## **2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

### **2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ**

1. Вопросы в закрытой форме

1.1 Психологическая теория принятия решений – это

- А) система утверждений, которая раскрывает внутреннее содержание деятельности и поведения людей в процессе принятия решений;
- Б) изучение того, каким образом человек или группа принимает решения;
- В) все ответы верны;
- Г) влияние различных факторов, управляющих процессом принятия решения.

1.2 Теорию принятия решения можно разделить на две части:

- А) дескриптивная и прескриптивная;
- Б) прямая и косвенная;
- В) узкая и широкая;
- Г) нет верного ответа.

1.3 Составляющая, которая описывает реальное поведение и мышление людей в процессе принятия решений и называется психологической теорией решений, называется:

- А) дескриптивной;
- Б) косвенной;
- В) прямой;

Г) прескриптивной.

1.4 Составляющая, которая предписывает людям, как им следует принимать решения, и называется нормативной теорией решений – это

- А) прескриптивная;
- Б) прямая;
- В) дескриптивная;
- Г) косвенная.

1.5 Нормативная теория принятия решений – это

- А) система методов, обеспечивающих поддержку принятия решений;
- Б) рассмотрение «экономического» человека как субъекта, принимающего решения, наделенного рациональным мышлением и осуществляющего выбор оптимального решения;
- В) разработка специальных методов построения и максимизации функции полезности, которые помогают определить наилучшее решение;
- Г) все ответы верны.

1.6 В чем суть концепции максимизации полезности?

- А) суть заключена в рассмотрении «экономического» человека как субъекта, принимающего решения, наделенного рациональным мышлением и осуществляющего выбор оптимального решения;
- Б) суть заключена в разработке специальных методов построения и максимизации функции полезности, которые помогают определить наилучшее решение;
- В) все вышеперечисленные варианты верны;
- Г) нет верного ответа.

1.7 Организационное решение – это...

- А) выбор, который должен сделать руководитель, чтобы выполнить обязанности, обусловленные занимаемой им должностью;
- Б) обеспечение движения к поставленным перед организацией целям;
- В) это результат анализа, прогнозирования, оптимизации, экономического обоснования и выбора альтернативы из множества вариантов достижения конкретной цели системы менеджмента;
- Г) нет верного ответа.

1.8 Управленческое решение – это

- А) это результат анализа, прогнозирования, оптимизации, экономического обоснования и выбора альтернативы из множества вариантов достижения конкретной цели системы менеджмента;
- Б) обеспечение движения к поставленным перед организацией целям;
- В) выбор, который должен сделать руководитель, чтобы выполнить обязанности, обусловленные занимаемой им должностью;
- Г) нет верного ответа.

1.9 Выбор альтернативы – это

- А) фактически выбор направления решения;
- Б) выбор способа реализации выбранной альтернативы;
- В) творческий акт целенаправленного воздействия субъекта управления на объект, основанный на знании объективных законов и опыте и ведущий к практическим результатам;
- Г) нет верного ответа.

1.10 Свойства экономического аспекта управленческого решения:

- А) – эффективность всех видов ресурсов;
  - материальная заинтересованность персонала;
  - обоснованность управленческих решений;
  - максимизация экономического эффекта;
- Б) – неформальная структура рабочих групп;

- качество трудовой деятельности;
- развитие системы участия в управлении;
- внепроизводственная деятельность неформальных групп;
- В) – делегирование полномочий;
- локализация и устранение конфликтов;
- разделение труда;
- структуризация функций управления;
- Г) – соблюдение правовых норм при подготовке, принятии и реализации управленческих решений;
- придание управленческому решению формы нормативного или распорядительного акта;
- соблюдение и соответствие компетенции персонала по принятию решения

1.11 Цель управленческого решения заключается в:

- А) принятие управленцем решения, чтобы выполнить обязанности, обусловленные занимаемой должностью;
- Б) принятие верного управленческого решения;
- В) достижение перед организацией поставленных целей;
- Г) удовлетворении потребностей сотрудников.

1.12 Совокупность параметров решения, удовлетворяющих конкретного потребителя и обеспечивающих реальность его реализации – это:

- А) эффективность управленческого решения;
- Б) качество управленческого решения;
- В) надежность управленческого решения;
- Г) оптимальность управленческого решения.

1.13 Личностные оценки руководителя, среда принятия решения, информационные и поведенческие ограничения, взаимозависимость решений – это:

- А) факторы, обеспечивающие качество и эффективность управленческого решения;
- Б) факторы, влияющие на процесс управленческого решения;
- В) параметры качества управленческого решения;
- Г) параметры эффективности управленческого решения.

1.14 Управленческое решение – это:

- А) результат выбора из нескольких вариантов;
- Б) результат анализа, прогнозирования, оптимизации, экономического обоснования и выбора альтернативы из множества вариантов достижения конкретной цели системы менеджмента;
- В) выбор, который должен сделать руководитель, чтобы выполнить обязанности, обусловленные занимаемой им должностью;
- Д) результат мыслительной деятельности человека.

1.15 Выбор, обусловленный знаниями или накопленным опытом – это:

- А) решение, основанное на суждении;
- Б) интуитивное решение;
- В) рациональное решение;
- Г) профессиональное решение.

1.16 На каком этапе разработки решения прогнозируется развитие ситуации:

- А) диагностика ситуации;
- Б) разработка прогноза развития ситуации;
- В) анализ ситуации;
- Г) определение целей.

1.17 Какой из методов генерирования альтернативных вариантов решений основан на использовании опыта решения предшествующих аналогичных проблем:

- А) метод «мозговой атаки»;
- Б) метод аналогов;

В) метод генерирования;

Г) метод «Делфи».

1.18 Каково преимущество использования коллективных экспертиз:

А) разносторонняя оценка и аргументированность разрабатываемого управленческого решения;

Б) возможность сопоставления различных точек зрения на разрабатываемое управленческое решение;

В) предоставление лицу, принимающему решение огромное количество альтернативных вариантов решений;

Г) детальный анализ ситуации.

1.19 Решение – это:

А) выбор альтернативы;

Б) результат выбора из нескольких возможных вариантов;

В) выбор альтернативы руководителем;

Г) процесс мыслительной деятельности человека.

1.20 Лицо, принимающее решений несет ответственность за:

А) «непродуманные» решения;

Б) «моральные» решения;

В) решения, принятые в условиях неопределенности и риска;

Г) за все принимаемые им решения.

1.21 Одна из логических форм, с помощью которой мышление выделяет и обобщает предметы на основе их существенных отличительных свойств, - это:

А) понятие;

Б) термин;

В) суждение;

Г) умозаключение.

1.22 Комплекс взглядов, представлений, идей, направленных на истолкование и объяснение каких-нибудь явлений – это:

А) научная теория;

Б) концепция;

В) научная система.

1.23 Комплексный прием обоснования истинности тезиса с помощью аргументов (истинных суждений), путем указания демонстрации (логического следования тезиса из аргументов) называется:

А) доказательством;

Б) дискуссией;

В) аргументацией.

1.24 Укажите тип следующего сложного суждения: «Вчера он получил двойку не только по русскому языку, но еще и по математике».

А) конъюнкция;

Б) дизъюнкция;

В) импликация.

1.25 Истинность аргументов-посылок и правильность умозаключений в демонстрации являются необходимыми условиями доказанности

А) тезиса;

Б) вывода;

В) понятия.

1.26 Понятие «лучше» относится к логике:

А) оценок;

Б) причинности;

В) норм.

1.27 Сложное высказывание, истинное тогда и только тогда, когда истинно хотя бы одно из входящих в него высказывания, называется:

- А) дизъюнктивным;
- Б) конъюнктивным;
- В) имплицативным.

1.28 Система умозаключений, показывающих логическое следование тезиса из аргументов – это

- А) демонстрация;
- Б) дедукция;
- В) индукция.

1.29 Многозначность какого-либо слова – это:

- А) полисемия;
- Б) синонимия;
- В) омонимия.

1.30 Слова, имеющие одинаковое звучание, но различное значение, называются:

- А) омонимами;
- Б) синонимами;
- В) антонимами.

1.31 Воздействие – это:

- А) все, что влияет на состояние, отношение, поведение и деятельность субъекта и изменяет их. Основными видами психологического воздействия являются убеждение, внушение, психологическое заражение, воздействие на мотивационную сферу личности и ее интересы;
- Б) высшая форма отраженной деятельности, позволяющая понять сущность предметов и явлений;
- В) отражение будущего, создание нового образа;
- Г) отражение отдельных свойств предметов, воздействующих на наши органы чувств.

1.32 Наиболее значимыми факторами, повышающими эффективность воздействия личности на объект, служат:

- А) высокий социальный статус, престиж профессиональной деятельности, авторитет;
- Б) ценностные ориентации, сознательность;
- В) мировоззрение, убеждение;
- Г) поведение, эмоциональное состояние.

1.35 Убеждение – это:

- А) воздействие на того или иного человека с целью принятия им определенных оценок, суждений и установок;
- Б) содействие с ребенком с целью коррекции в поведении;
- В) воздействия на собеседника с целью изменить его отношение к чему-либо;
- Г) принуждение с определенной целью

1.34 В ходе убеждения одним человеком другого оказывается воздействие на:

- А) сознание, психику, поведение;
- Б) материальное состояние, благополучие;
- В) разрешение благополучного исхода действий;
- Г) нет верного ответа.

1.35 Одним из основных принципов осуществления убеждающего воздействия является:

- А) принцип обеспечения доверия к источнику информации;
- Б) принцип имиджа;
- В) принцип информативности;
- Г) принцип властности.

1.36 Метод убеждения задействуется для:

- А) все ответы верны;

- Б) долговременного изменения представлений и установок человека в требуемом направлении;
- В) побуждение объекта к нужному поступку;
- Г) привлечение к сотрудничеству.

1.37 Проще убеждать тех, кто имеет:

- А) яркое живое воображение, несколько заниженную самооценку;
- Б) завышенную самооценку;
- В) ориентацию скорее на себя, чем на других;
- Г) враждебность по отношению к другим.

1.38 Что относится к средствам убеждения?

- А) показ, рассказ и обоснование;
- Б) настойчивость оппонента;
- В) эмоциональное состояние;
- Г) демонстрация фактов.

1.39 ...внушение осуществляется в том случае, когда объект воздействия отсутствует в зоне досягаемости суггестора, такое воздействие считается заочным:

- А) мысленное;
- Б) гипнотическое;
- В) психологическое;
- Г) косвенное.

1.40 Аргументация – это...

- А) логико-коммуникативный процесс, направленный на обоснование позиции одного человека с целью последующего ее понимания и принятия другим человеком;
- Б) положения, позиция, которая подлежит обоснованию;
- В) это известные, заранее добытые положения, с помощью которых достигаются обоснованность и убедительность тезиса;
- Г) дело творческое, и множество факторов оказывает влияние на данный процесс: мировоззрение, уровень образования аргументатора, его идеологические и культурные установки, конкретные обстоятельства, сопровождающие процесс аргументации.

1.41 Аргументы – это:

- А) известные, заранее добытые положения, с помощью которых достигаются обоснованность и убедительность тезиса;
- Б) дело творческое, и множество факторов оказывает влияние на данный процесс: мировоззрение, уровень образования аргументатора, его идеологические и культурные установки, конкретные обстоятельства, сопровождающие процесс аргументации, и т.д.
- В) самый простой «наглядный» способ опровержения;
- Г) положения, позиция которая подлежит обоснованию.

1.42 Что является составляющими аргументации

- А) точка зрения, аргументы;
- Б) точка зрения;
- В) аргументы;
- Г) спор.

1.43 Что является объектом аргументации

- А) мнение;
- Б) спор;
- В) аргументы;
- Г) положение.

1.44 Какие виды аргументации позволяет выделить психологическая составляющая

- А) одностороннюю аргументацию и двухстороннюю;
- Б) убывающая и возрастающая;
- В) одностороннюю аргументацию и двухстороннюю, убывающую и возрастающую;
- Г) убывающую и одностороннюю.

1.45 Из чего состоит структура доказательства

- А) все ниже перечисленное;
- Б) тезис;
- В) аргументы;
- Г) демонстрация.

1.46 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.

1.47 Конфликтная ситуация – это

- А) случайное столкновение интересов субъектов социального взаимодействия;
- Б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- В) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- Г) причина конфликта;
- Д) этап развития конфликта.

1.48 Конфликтогены – это

- А) слова, действия (бездействия), которые могут привести к конфликту;
- Б) проявления конфликта;
- В) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- Г) состояние личности, которые наступают после разрешения конфликта;
- Д) поведенческие реакции личности в конфликте.

1.49 К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»

- А) негативное отношение;
- Б) снисходительное отношение;
- В) менторские отношения;
- Г) нарушение этики.

1.50 Кто из ниже перечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте:

- А) К. Томас и Р. Киллмен;
- Б) Х. Корнелиус и Ш. Фейр;
- В) Д. Скотт и Ч. Ликсон;
- Г) М. Дойч и Д. Скотт.

1.51 Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:

- А) 1;
- Б) 2;
- В) 3;
- Г) 4;
- Д) 5.

1.52 Определите тип конфликтогенной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает

- А) ригидный тип;
- Б) неуправляемый тип;
- В) демонстративный тип;

Г) сверхточный тип.

1.53 Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров отражает стремление партнеров к:

- А) обмену информацией;
- Б) налаживанию добрых взаимоотношений;
- В) достижению взаимопонимания;
- Г) расширению темы общения.

1.54 Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

- А) конструктивная, рациональная, деструктивная;
- Б) компромисс, борьба, сотрудничество;
- В) рациональная, иррациональная, конформистская;
- Г) конструктивная, деструктивная, конформистская.

1.55 Содержание управления конфликтами включает:

- А) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
- Б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
- В) прогнозирование, регулирование, разрешение;
- Г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение.

1.56 Характеризуются особой тщательностью оценки гипотез, критичностью.

- А) решения осторожного типа;
- Б) инертные решения;
- В) рискованные решения;
- Г) импульсивные решения.

1.57 Принимают менеджеры, внимательно и критически относящиеся к своим действиям, выдвигаемым гипотезам и их проверке.

- А) уравновешенные решения;
- Б) инертные решения;
- В) рискованные решения;
- Г) импульсивные решения.

1.58 Эффект восприятия, при котором руководитель видит в сотруднике только положительные или только отрицательные качества.

- А) эффект ореола;
- Б) эффект хоторна;
- В) эффект Пигмалиона.

1.59 Рациональность, ограниченная рамками мышления одного человека

- А) субъективная рациональность;
- Б) объективная рациональность;
- В) распределение;
- Г) явление ореола.

1.60 Эффект, при котором на оценки и суждения людей влияют яркость и живость информации о событиях.

- А) эффект наглядности;
- Б) эффект доступности;
- В) ошибка игрока;
- Г) эффект горячей руки.

1.61 Этот феномен связан с тем, что субъективная оценка вероятности случайного события зависит от того, насколько сам человек верит, что своими действиями он может повлиять на исход данного события.

- А) иллюзия контроля;
- Б) эффект доступности;
- В) ошибка игрока;
- Г) эффект наглядности.



1.62 Как определяет О.А. Кулагин, «случайное событие называется сложным, если оно состоит из нескольких простых событий. Причем если сложное событие заключается в том, чтобы произошли все простые события, то оно называется произведением этих событий».

- А) феномен сложных событий;
- Б) феномен доступности;
- В) ошибка игрока;
- Г) эффект наглядности.

1.63 Данный эффект возникает в задачах принятия решений при оценивании людьми как вероятностей случайных событий. Его сущность заключается в том, что в процессе оценивания люди непроизвольно «привязываются» к некоторым исходным оценкам, которые были даны кем-то ранее или вообще получены случайным образом.

- А) якорный эффект;
- Б) эффект доступности;
- В) ошибка игрока;
- Г) эффект наглядности.

1.64 Данное явление наблюдается в условиях неопределенности, когда принятие решений связано с риском, т.е. возможностью неблагоприятного исхода. В «рискованных» ситуациях важную роль играет такое личностное качество людей, как склонность к риску.

- А) эффект восприятия риска;
- Б) эффект доступности;
- В) ошибка игрока;
- Г) эффект наглядности.

1.65 Это явление известно также под названием феномен «самоукрепления первой альтернативы». Он состоит в том, что люди, как правило, переоценивают значимость той альтернативы или идеи, которая пришла им в голову при решении проблемы.

- А) инерционный эффект;
- Б) эффект восприятия риска;
- В) ошибка игрока;
- Г) эффект наглядности.

1.66 Понятия «лидерство» и «руководство» по своему содержанию:

- А) совпадают, обозначая один и тот же феномен управления группой;
- Б) обозначают два специфических явления управления группой;
- В) не имеют отношения к управлению группой.

1.67 Представление о том, что лидером может быть только такой человек, который обладает определенным набором личностных качеств, совокупностью определенных личностных черт, принадлежит:

- А) харизматической теории лидерства;
- Б) системной теории лидерства;
- В) ситуационной теории лидерства.

1.68 Утверждение: «Лидерство - не свойство личности, а результат меняющихся групповых ситуаций, так как оно распределено между всеми членами группы», - отражает точку зрения:

- А) системной теории лидерства;
- Б) харизматической теории лидерства;
- В) ситуационной теории лидерства.

1.69 Лидерство – это функция группы, изучать его следует с точки зрения целей и задач группы, хотя и структура личности лидеров при этом не должна сбрасываться со счетов, - таково мнение представителей:

- А) ситуационной теории лидерства.
- Б) системной теории лидерства;
- В) харизматической теории лидерства;

1.70 Кто изучал теорию кооперации и конкуренции в рамках внутригруппового конфликта?

- А) Л. Козер;
- Б) М. Дойч;
- В) У. Беннис и Г. Шепард;
- Г) К. Левин.

1.71 Что изучал А.И. Донцов в рамках внутригруппового конфликта?

- А) проблемы внутригрупповых отношений и конфликтов;
- Б) проблемы коллективообразования во временных юношеских группах;
- В) взаимосвязь социально-психологических явлений в связи с деятельностью группы.

1.72 В каком из трех явлений члены конфликтующих групп воспринимают друг друга по схеме «мы-они»?

- А) деиндивидуализация взаимного восприятия;
- Б) неадекватное социальное, групповое сравнение (игрупповой фаворитизм);
- В) групповая атрибуция.

## 2. Вопросы в открытой форме

2.1 Тезис – это \_\_\_\_\_.

2.2 Опровержение – это \_\_\_\_\_.

2.3 Какие существуют способы опровержения \_\_\_\_\_.

2.4 Стратегия – это \_\_\_\_\_.

2.5 Внушение – это \_\_\_\_\_.

2.6 Воздействие – это \_\_\_\_\_.

2.7 Конфликтогены – это \_\_\_\_\_.

2.8 Конфликтная ситуация – это \_\_\_\_\_.

2.9 Аргументация – это \_\_\_\_\_.

2.10 Аргументы – это \_\_\_\_\_.

## 3. Вопросы на установление последовательности

3.1 Установите последовательность в этапах управления конфликтом:

- А) диагностика
- Б) симптоматика
- В) разрешение
- Г) прогнозирование

3.2 Расположите работы по исследованию конфликта в хронологической последовательности их появления

- А) «Социология» Г. Зиммель
- Б) «Функции социального конфликта» Л. Козер
- В) «Теория коллективного поведения» Н. Смелсер

3.3 Расположите работы по исследованию конфликта в хронологической последовательности их появления

- А. «Основы социологии» Г. Спенсер
- Б. «Социология» Г. Зиммель
- В. «Функции социального конфликта» Л. Козер

3.4 Расположите в хронологической последовательности труды Г. Зиммеля:

- А. Социальная дифференциация. Социологические и психологические исследования.
- Б. Фундаментальные вопросы социологии.
- В. Конфликт современной культуры

3.5 Установите последовательность выхода трудов Л. Козера:

- а) Функции социального конфликта
- в) Политическая социология

б) Мастера социологической мысли: Идеи в историческом и социальном контексте

3.6 Установите последовательность в этапах протекания производственного конфликта:

- а) инцидент
- б) конфликтная ситуация
- в) противоборство
- г) противодействие
- д) противостояние
- е) разрешение конфликта

3.7 Установите последовательность решения задач переговоров

- а) определение позиций
- б) обсуждение и аргументация вариантов решения обсуждаемой проблемы
- в) согласование позиций и разработка договоренностей

3.8 Установите последовательность.

Все групповые конфликты имеют общую динамику развития:

- 1) Постепенное усиление участников конфликта за счет введения все более активных сил, а так же за счет накопления опыта;
- 2) Повышение конфликтной активности участников, изменение характера конфликта в сторону ужесточения, вовлечение в конфликт новых лиц;
- 3) Изменение отношения к проблемной ситуации и конфликту в целом.
- 4) Увеличение количества проблемных ситуаций и углубление первичной конфликтной ситуации;
- 5) Нарастание эмоциональной напряженности, сопровождающей конфликтные взаимодействия, которая может влиять на поведение участников как мобилизующе, так и дезорганизующе

3.9 Определите последовательность в этапах по управлению межгрупповым конфликтом:

- а) Этап регулирования конфликта характеризуется работой по признанию его реальности конфликтующей личностью.
- б) Этап разрешения конфликта
- в) Этап предупреждения конфликта характеризуется принятием конкретных мер по нейтрализации конфликтного поведения.
- г) Этап прогнозирования конфликта.

4. Вопросы на установление соответствия

4.1 Определите соответствие между понятиями и их значением:

а) Прогнозирование конфликта	1) планирование и реализация ряда операций, предпринимаемых одним из участников конфликта или обеими сторонами для его прекращения
б) Предупреждение конфликта	2) предвидение возможности конфликта и его возможного будущего
в) Предотвращение конфликта	3) деятельность, направленная на недопущение его возникновения и разрушительного влияния на общественную ситуацию

4.2 Соотнесите название книги по исследованию конфликта и ее автора

а) «Теория коллективного поведения»	1. Н.Смелсер
б) «Функции социального конфликта»	2. Л. Козер
в) «Социология»	3. Г. Зиммель

4.3 Соотнесите направление зарубежного психологического исследования конфликта и ее автора

А. Интеракционистское	1. Д.Мид, Т.Шибутани, Д.Шпигель
Б. теоретико-игровое	2. М.Дойч
В. теория организационных систем	3. Р.Блейк, Дж. Мутон

4.4 Соотнесите направление зарубежного психологического исследования конфликта и ее автора

А. социотропное	1. У. Мак-Дугалл, С.Сигеле
Б. этологическое	2. К.Лоренц, Н.Тинберген
В. фрустрационно-агрессивное	3. Л.Берковитц, Д.Доллард, Н. Миллер

4.5 Соотнесите направление зарубежного психологического исследования конфликта и ее автора

А. теория групповой динамики	1. К.Левин; Д.Креч, Л.Линдслей
Б. поведенческое	2. А.Басс, А.Бандура, Р.Сирс
В. социометрическое	3. Д.Морено, Г.Гурвич, Э.Дженигс, С.Додд

4.6 Соотнесите название книги по исследованию конфликта и ее автора

А. «Структура социального действия»	1. Т. Парсонс
Б. «Функции социального конфликта»	2. Л. Козер
В. «Класс и классовый конфликт в индустриальном обществе»	3. Р. Дарендорф

4.7 Соотнесите название книги по исследованию конфликта и ее автора

А. «Теория коллективного поведения»	1. Г. Зиммель
Б. «Класс и классовый конфликт в индустриальном обществе»	3. Р. Дарендорф
В. «Социология»	3. Н.Смелсер

4.8 Соотнесите характер отношений участников производственного конфликта с его описанием:

а) Взаимно отрицательные	1) Один субъект относится отрицательно, а другой колеблется от симпатии к антипатии, что может быть воспринято как свидетельство слабости
б) Односторонне противоречиво-положительные	2) Однозначность и категоричность позиций, негативных по своему содержанию
в) Односторонне противоречиво-отрицательные	3) Один субъект относится положительно, а другой колеблется между положительными и отрицательными оценками первого

4.9 Соотнесите конфликтное явление с вариантом его проявления:

а) Управление межличностным конфликтом	1) отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами
б) Причины межличностных конфликтов	2) предполагает применение технологий эффективного общения и рационального поведения в конфликте
в) Отличительные особенности межличностных конфликтов	3) наблюдаются потери и искажения информации в процессе межличностной коммуникации, несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей

4.10 Определите соответствие между понятиями и их значением:

а) Прогнозирование конфликта	1) планирование и реализация ряда операций, предпринимаемых одним из участников конфликта или обеими сторонами для его прекращения
б) Предупреждение конфликта	2) предвидение возможности конфликта и его возможного будущего
в) Предотвращение конфликта	3) деятельность, направленная на недопущение его возникновения и разрушительного влияния на общественную ситуацию

4.11 Установите соответствие между причинами конфликта и их значением:

а) Ситуативно-управленческие причины	1) обусловлены неполным соответствием работника по профессиональным, нравственным и другим качествам требований занимаемой должности любая работа требует определённых профессиональных знаний и опыта
б) Личностно-функциональные причины	2) обусловлены неоптимальностью функциональных связей организации с внешней средой; между структурными элементами организации; между отдельными работниками
в) Функционально-организационные причины	3) обусловлены ошибками, допускаемыми руководителями и подчинёнными в процессе решения управленческих и других задач

**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**.

## 2.2 СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

### Ситуационная задача № 1.

Вы получили одновременно два срочных задания: от вашего непосредственного начальника и вашего вышестоящего начальника. Времени для согласования сроков выполнения заданий у вас нет, необходимо срочно начать работу.

Выберите предпочтительное решение.

А. В первую очередь начнете выполнять задание того, кого больше уважаете.

Б. Сначала будете выполнять задание на ваш взгляд наиболее важное или наиболее удобное для вас.

В. Сначала выполните задание вышестоящего начальника.

Г. Будете выполнять задание своего непосредственного начальника.

*Задание: Вас не устраивает ни один из данных вариантов. Предложите свой вариант.*

*Выбор обоснуйте.*

### Ситуационная задача № 2.

Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой, чтобы вы поддержали именно его позицию. Выберите свой вариант поведения в этой ситуации.

А. Я должен пресечь конфликт на работе, а разрешать конфликтные ситуации – это их личное дело.

Б. Лучше всего попросить разобраться в конфликте представителей общественных организаций (профсоюза, комиссии по деловым спорам).

В. Прежде всего, лично попытаться разобраться в мотивах конфликта и найти приемлемый для обоих способ примирения.

Г. Выяснить, кто из членов коллектива служит авторитетом для конфликтующих, и попытаться через него воздействовать на этих людей.

*Задание: Вас не устраивает ни один из данных вариантов. Предложите свой вариант.*

*Выбор обоснуйте.*

Ситуационная задача № 3.

В самый напряженный период завершения производственного задания в бригаде совершен неблагоприятный поступок, нарушена трудовая дисциплина, в результате чего допущен брак продукции. Бригадиру неизвестен виновник, однако выявить и наказать его надо.

Как бы вы поступили на месте бригадира? Выберите приемлемый для вас вариант решения.

А. Оставлю выяснение фактов по этому инциденту до окончания выполнения производственного задания.

+Б. Заподозренных в проступке, вызову к себе. Круто поговорю с каждым из них (с глазу на глаз), предложу назвать виновного.

В. Сообщу о случившемся тем из рабочих, которым наиболее доверяю, предложу им выяснить конкретных виновных и доложить.

Г. После смены проведу собрание бригады, публично потребую выявления виновных и их наказания.

*Задание: Вас не устраивает ни один из данных вариантов. Предложите свой вариант.*

*Выбор обоснуйте.*

Ситуационная задача № 4.

Вам предоставлена возможность выбрать себе заместителя. Имеется несколько кандидатур. На Ваш взгляд у каждого свои достоинства. Но каждый не лишен недостатков. Претенденты отличаются следующими качествами.

А. Первый стремится, прежде всего, к тому, чтобы наладить доброжелательные товарищеские отношения в коллективе, создать на работе атмосферу взаимного доверия и дружеского расположения, предпочитает избегать конфликтов, что не всеми понимается правильно.

Б. Второй часто предпочитает в интересах дела идти на обострение отношений «невзирая на лица», отличается повышенным чувством ответственности за порученное дело.

В. Третий предпочитает работать строго по предписанным правилам, всегда аккуратен в выполнении своих должностных обязанностей, требователен к подчиненным, но на риск никогда не идет.

Г. Четвертый отличается напористостью, личной заинтересованностью в работе, сосредоточен на достижении своей цели, всегда стремится довести дело до конца, не придает большого значения возможным осложнениям во взаимоотношениях с подчиненными.

*Задание: Выберите кандидата, обоснуйте свой выбор.*

Ситуационная задача № 5.

Вам предлагается выбрать себе заместителя. Кандидаты отличаются друг от друга следующими особенностями взаимоотношений с вышестоящим начальником.

А. Первый быстро соглашается с мнением или распоряжением начальника, стремится четко, безоговорочно и в установленные сроки выполнить все его задания.

Б. Второй может быстро соглашаться с мнением начальника, заинтересованно и ответственно выполнять все его распоряжения и задания, но только в том случае, если начальник авторитетен для него.

В. Третий обладает богатым профессиональным опытом и знаниями, хороший специалист, умелый организатор, но бывает неуживчив, труден в контакте.

Г. Четвертый очень опытный и грамотный специалист, но всегда стремится к самостоятельности и независимости в работе, не любит, когда ему мешают.

*Задание: Выберите кандидата, обоснуйте свой выбор.*

Ситуационная задача № 6.

Подчиненный второй раз не выполнил вашего задания в срок, хотя обещал и давал слово, что подобного случая больше не повторится. Как бы вы поступили?

А. Дождаться выполнения задания, а затем сурово поговорить наедине, предупредив в последний раз.

Б. Не дожидаясь выполнения задания, поговорить с ним о причинах повторного срыва, добиться выполнения задания, наказать за срыв рублем.

В. Посоветоваться с опытным работником, авторитетным в коллективе, как поступить с нарушителем? Если такого работника нет, вынести вопрос о недисциплинированности подчиненного на собрание коллектива.

Г. Не дожидаясь выполнения задания, передать вопрос о наказании работника на решение актива. В дальнейшем повысить требовательность и контроль за его работой.

*Задание: Вас не устраивает ни один из данных вариантов. Предложите свой вариант.*

*Выбор обоснуйте.*

Ситуационная задача № 7.

Подчиненный игнорирует ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что вы ему указываете.

Как вы будете поступать с этим подчиненным в дальнейшем?

А. Разобравшись в мотивах упорства и видя их несостоятельность, применю обычные административные меры наказания.

Б. В интересах дела постараюсь вызвать его на откровенный разговор, попытаюсь найти с ним общий язык, настроить на деловой контакт.

+В. Обращусь к активу коллектива – пусть обратят внимание на его неправильное поведение и применят меры общественного воздействия.

Г. Попытаюсь разобраться в том, не делаю ли я сам ошибок во взаимоотношениях с этим подчиненным, потом решу, как поступить.

*Задание: Вас не устраивает ни один из данных вариантов. Предложите свой вариант.*

*Выбор обоснуйте.*

Ситуационная задача № 8.

В самый напряженный период завершения производственной программы один из сотрудников вашего коллектива заболел. Каждый из подчиненных занят выполнением своей работы. Работа отсутствующего работника должна быть выполнена в срок. Как поступить в этой ситуации?

А. Посмотрю, кто из сотрудников меньше загружен и распоряжусь: «Вы возьмете эту работу, а вы поможете доделать это».

Б. Предложу коллективу: «Давайте вместе подумаем, как выйти из создавшегося положения».

В. Попрошу членов актива коллектива высказать свои предложения, предварительно обсудив их с членами коллектива, затем приму решение.

Г. Вызову к себе самого опытного и надежного работника и попрошу его выручить коллектив, выполнив работу отсутствующего.

*Задание: Вас не устраивает ни один из данных вариантов. Предложите свой вариант.*

*Выбор обоснуйте.*

Ситуационная задача № 9.

Вас недавно выбрали руководителем трудового коллектива, в котором вы несколько лет работали рядовым сотрудником. На 8 часов 15 минут вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как вы начнете беседу при встрече?

А. Независимо от своего опоздания сразу же потребую объяснений об опозданиях на работу.

+Б. Извинюсь перед подчиненным и начну беседу.



В. Поздороваясь, объясню причину своего опоздания и спрошу его: «Как вы думаете, чего можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»

Г. Забота об интересах дела, отменю беседу и перенесу ее на другое время.

*Задание: Вас не устраивает ни один из данных вариантов. Предложите свой вариант.*

*Выбор обоснуйте.*

Ситуационная задача № 10.

Вы работаете бригадиром уже второй год. Молодой рабочий обращается к вам с просьбой отпустить его с работы на четыре дня за свой счет в связи с бракосочетанием.

– Почему же на четыре? – спрашиваете вы.

– А когда женился Иванов, вы ему разрешили на четыре, – невозмутимо отвечает рабочий и подает заявление. Вы подписываете на три дня, согласно действующему положению.

Однако подчиненный выходит на работу спустя четыре дня. Как вы поступите?

А. Сообщу о нарушении дисциплины вышестоящему начальнику, пусть он решит.

Б. Предложу подчиненному отработать четвертый день в выходной. Скажу «Иванов тоже отработал».

В. Ввиду исключительности случая (ведь люди женятся нечасто) ограничусь публичным замечанием.

Г. Возьму ответственность за его прогул на себя. Просто скажу: «Так поступать не следовало». Поздравлю, пожелаю счастья.

*Задание: Вас не устраивает ни один из данных вариантов. Предложите свой вариант.*

*Выбор обоснуйте.*

Ситуационная задача № 11.

Вы руководитель производственного коллектива. В период ночного дежурства один из ваших рабочих в состоянии алкогольного опьянения испортил дорогостоящее оборудование. Другой, пытаясь его отремонтировать, получил травму. Виновник звонит вам домой по телефону и с тревогой спрашивает, что же им теперь делать? Как вы ответите на звонок?

А. «Действуйте согласно инструкции. Прочтите ее, она у меня на столе, и сделайте все, что требуется».

Б. «Доложите о случившемся вахтеру. Составьте акт на поломку оборудования, пострадавший пусть идет к дежурной медсестре. Завтра разберемся».

В. «Без меня ничего не предпринимайте. Сейчас я приеду и разберусь».

Г. «В каком состоянии пострадавший? Если необходимо, срочно вызывайте врача».

*Задание: Вас не устраивает ни один из данных вариантов. Предложите свой вариант.*

*Выбор обоснуйте.*

Ситуационная задача № 12.

Вы – начальник цеха. После реорганизации вам срочно необходимо переукомплектовать несколько бригад согласно новому штатному расписанию.

По какому пути вы пойдете?

А. Возьмусь за дело сам, изучу все списки и личные дела работников цеха, предложу свой проект на собрании коллектива.

Б. Предложу решить этот вопрос отделу кадров. Ведь это их работа.

В. Во избежание конфликтов предложу высказать свои пожелания всем заинтересованным лицам, создам комиссию по комплектованию новых бригад.

Г. Сначала определю, кто будет возглавлять новые бригады и участки, затем поручу этим людям подать свои предложения по составу бригад.

*Задание: Вас не устраивает ни один из данных вариантов. Предложите свой вариант.*

*Выбор обоснуйте.*

Ситуационная задача № 13.

В вашем коллективе имеется работник, который скорее числится, чем работает. Его это положение устраивает, а вас нет. Как вы поступите в данном случае?

А. Поговорю с этим человеком с глазу на глаз. Дам ему понять, что ему лучше уволиться по собственному желанию.

+Б. Напишу докладную вышестоящему начальнику с предложением «сократить» эту единицу.

В. Предложу коллективу обсудить эту ситуацию и подготовить свои предложения о том, как поступать с этим человеком.

Г. Найду для этого человека подходящее дело, прикреплю наставника, усилю контроль за его работой.

*Задание: Вас не устраивает ни один из данных вариантов. Предложите свой вариант.*

*Выбор обоснуйте.*

Ситуационная задача № 14.

На прием психологу приходит молодой человек 25-ти лет, с просьбой помочь ему найти выход из сложившейся негативной ситуации на работе.

Суть ситуации в следующем: мужчина работает в весьма известном в городе автомобильном центре менеджером по продажам. Он помогает людям найти автомобиль, подходящий их социальному и финансовому статусу. В последнее время, дела шли достаточно хорошо, однако, только у него. Остальные менеджеры одаривали его бесконечными косыми взглядами, портили документацию, обзванивали его клиентскую базу, таким образом, делая работу просто невыносимой.

Похвала начальства на всеобщее обозрение еще больше усугубила ситуацию. Что же делать, как разрешить данную конфликтную ситуацию? Уходить с работы молодой человек не хочет, так как у него семья, недавно родился ребенок. Попытка поговорить с начальством свелась к высказыванию: «Вы же не хотите, чтобы мы усомнились в ваших коммуникативных способностях?! Хороший менеджер сам найдет выход из данной ситуации!».

*Задание: Проанализируйте ситуацию и предложите варианты ее решения*

Ситуационная задача № 15.

Компания «Лора» является одним из крупнейших производителей бытовой техники, аккумуляторов и батареек к ней. Для изготовления изделий автономного питания используется большое количество свинца, который оказывает вредное воздействие на внутриутробное развитие плода у беременных женщин. В результате, чтобы уберечь внутриутробный плод от такого вредного воздействия производитель батареек ввел запрет на использование труда женщин в условиях, в которых они могут подвергнуться воздействию свинца. Компания приняла такое решение, чтобы соблюсти следующие нормы: право женщин на то, чтобы выносить и родить здорового ребенка; право компании на предотвращение ущерба от предъявления судебных исков от женщин либо повзрослевших детей, которые ощутили на себе вредные последствия работы их матерей в период беременности в условиях производственного процесса с применением свинца. Компания установила правило о том, что нельзя допускать к вредному производству женщин до 50 лет, так как сочла, что для них еще может быть актуальным вопрос о рождении ребенка.

Это означает, что большей части женщин придется перейти на должности с меньшим окладом. В ответ сотрудницы компании устроили саботаж, усевшись в центре производственного цеха на полу. Они обвиняли компанию в том, что та вмешивается в их личную жизнь, так как только им решать – собираются они иметь детей или нет, и если они хотят работать до рождения детей или после на производстве батареек, то это их право. Компании предстоит принять ряд решений, чтобы выйти из сложившейся ситуации, но пока нет ответа на вопрос «Как это сделать?»

### **Вопросы**

*Ответьте на вопросы, не вникая в юридические подробности.*

*Является ли защита беременных женщин и их нерожденных детей предметом заботы лишь самой беременной женщины?*

*Может ли компания оградить себя от негативных последствий, связанных с вредным влиянием производства на здоровье сотрудниц?*

*Можно ли в данной ситуации прийти к обоюдному согласию? Предложите компании свое решение.*

#### **Ситуационная задача № 16.**

Через несколько минут к Вам должна подойти Ваша подчиненная, которую Вы вызвали по поводу ее опозданий. Она работает в компании 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. В общем, Вы могли бы закрыть на это глаза, но есть корпоративные 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. Кроме того, Вы планировали повысить ее, но теперь думаете, следует ли это делать.

#### **Вопросы и задания**

*Нужно ли учитывать факт опозданий, принимая решение о повышении сотрудника?*

*Нужно ли сразу применять дисциплинарные меры?*

*Аргументируйте свое решение.*

#### **Ситуационная задача № 17.**

Несмотря на то, что Ирина П. и Сергей Г. работали в соседних отделах, по роду деятельности пересекались очень редко. Как правило, это были общие совещания, планерки и корпоративные празднования. Однажды на очередной коллективной встрече между ними завязался спор по одному профессиональному вопросу, который касался организации работы между сотрудниками их отделов. Начав с замечаний по поводу недостатков работы соседних кабинетов, они перешли на личные оскорбления, и только когда их общий руководитель попросил успокоиться, они прекратили публичные разборки. После этого они старались избегать общения друг с другом, объясняя это тем, что просто не могут найти общий язык. Прошло время, и в результате горизонтального перемещения по карьерной лестнице Сергей оказывается в одном отделе с Ириной.

После перехода Сергея в отдел, где работала Ирина, их неприязнь стала совсем очевидной. Что бы ни сказала Ирина, Сергей всегда комментировал ее слова в язвительной форме. Они не упускали момента, чтобы подколоть друг друга. Руководитель отдела поговорила с обоими, и вроде все прекратилось. Но на самом деле негативное отношение не исчезло, а стало тщательно скрываться. Напряжение росло. Коллеги стали выражать антипатию друг к другу, соревнуясь в работе. Старались опередить друг друга с решением рабочих вопросов, быстрее другого выполнить свои задачи и показать руководителю, что лучше справляется с заданиями. Проработав рядом с Сергеем три месяца в состоянии активной борьбы, Ирина перестала стараться. Она сдала позиции, приняла тактику равнодушия и безучастия, в то время как Сергей отлично справлялся со своей работой и показывал высокие результаты. Через какое-то время Ирина решилась на откровенный разговор с руководителем отдела и объяснила ситуацию. Руководитель в ответ 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.

#### **Вопросы**

*Кто из участников выбрал неверную модель поведения?*

*Можно ли было избежать конфликта?*

*От кого это зависело?*

*Смогут ли коллеги наладить отношения?*

#### **Ситуационная задача № 18.**

Вы уже несколько лет работаете в компании в отделе обучения персонала. Ваши обязанности весьма однообразны, но в то же время Вы не отвечаете за конечный результат, так как наряду с другими сотрудниками выполняете работу по поручению руководителя отдела обучения персонала. Вы выполняете главным образом такие стандартные действия:

- получаете заказ на обучение от руководителя отдела и вносите его в базу планирования обучения;
- составляете список работников на обучение или повышение квалификации по заявкам руководителей подразделений;
- вносите все данные по сотрудникам и передаете эту заявку своему руководителю.

В общем, Вы дошли до той стадии в работе, когда стало скучно, но зато Вы имеете возможность отпрашиваться по необходимости, 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.

*Сформулируйте Ваши тезисы руководителю, приведите аргументацию.*

#### **Ситуационная задача № 19.**

Вы руководитель отдела. Ваш отдел ежегодно выезжает на выходные на базу отдыха за счет организации в ближайшие к восьмому марта выходные. Другие отделы выезжают раньше (за каждым отделом закреплены выходные с января по март для лыжных прогулок). В этом году бухгалтерия попросила, что-бы ваш отдел поехал в конце третьей недели января. А они поехали 8 марта. Вы отказали. Просьба бухгалтерии лоббируется руководством. В данный момент Вас пригласили на встречу с главным бухгалтером к руководителю организации.

*Постройте убеждающее высказывание. Сумейте сохранить за своим отделом и мартовскую дату, и хорошие отношения с главным бухгалтером и руководителем организации.*

#### **Ситуационная задача № 20.**

В начале прошлого века Стендаль написал трактат «О любви», явившийся одним из первых в европейской литературе опыта конкретно-психологического анализа сложных явлений духовной жизни человека. Есть четыре типа любви, говорится в этом сочинении. «Любовь-страсть» заставляет нас жертвовать всеми нашими интересами ради нее. «Любовь-влечение» – «это картина, где все, вплоть до теней, должно быть розового цвета, куда ничего неприятного не должно вкрасться ни под каким предлогом, потому что это было бы нарушением верности обычаю, хорошему тону, такту и т.д. ...В ней нет ничего страстного и непредвиденного, и она часто бывает изящнее настоящей любви, ибо ума в ней много...». «Физическая любовь» - «... какой бы сухой и несчастный характер ни был бы у человека, в шестнадцать лет он начинает с этого». И, наконец, «любовь-тщеславие», подобная желанию обладать предметом, который в моде, и часто не приносящий даже физического удовольствия.

*Отвечает ли данная типология требованиям, которые принято предъявлять к делению?*

*Попробуйте составить свою типологию любви.*

#### **Ситуационная задача № 21.**

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. Какие детерминирующие факторы используются в данной ситуации? Какие технологии урегулирования конфликтов Вы могли бы использовать?*

#### **Ситуационная задача № 22.**

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, руководитель начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

*Вопрос: В чем причина конфликта? Какие технологии урегулирования конфликтов можно использовать в данной ситуации? Определите структуру конфликта.*

#### **Ситуационная задача № 23.**

Светлана Петровна (55 лет) - инженер, длительное время работает в организации. В работе скрупулезна, ответственна. Привыкла доводить любое дело до логического конца. Сергей Иванович (39 лет) - новый руководитель отдела (работает в должности один год). Вступив в должность, он изменил подход к работе в отделе – дает новые объемы работ, в то время, когда отделом еще не выполнены предыдущие. В процесс выполнения работы сотрудниками он особо не вникает. Из-за этого, зачастую, на работе сотрудникам приходится задерживаться допоздна. За ненормированный рабочий день сотрудникам идет прибавка дней к отпуску.

У Светланы Петровны из-за перегрузки на работе, случаются стрессы, нервные срывы. Это иногда отражается на результатах ее работы.

Новый директор организации (возраст 40 лет, в должности директора 2 года) интересуется только результатом работы сотрудников. Мыслит масштабно, не привык интересоваться проблемами и трудностями должностных лиц организации.

На общем собрании трудового коллектива по итогам работы за квартал, директор сделал замечания нескольким специалистам за допущение брака в работе. Была названа фамилия и Светланы Петровны. Директор сказал, что в перспективе те, кто допускает брак, будут штрафовать.

Когда Светлана Петровна назвала причины, из-за которых допускается брак, основной она назвала перегрузки. Директор сказал, что никакого брака быть не должно. Он сказал, что по вопросам перегрузок надо обращаться непосредственно к руководителю отдела или в профсоюзный комитет.

После собрания руководитель отдела сказал Светлане Ивановне, что она не права, что сверхнормативные часы работы оплачиваются по повышенному тарифу и стимулируются дополнительными днями к отпуску. Он обратил внимание на то, что она не выдерживает необходимых темпов работы только из-за своего пенсионного возраста, и что если ей трудно, то она всегда может уйти на пенсию.

Светлану Петровну последние фразы Сергея Ивановича огорчили. Она обратилась за помощью к психологу, чтобы он ей помог разобраться в ситуации и разрешить создавшуюся проблему.

*Вопрос: Проанализируйте ситуацию и предложите варианты ее решения для Светланы Петровны.*

#### **Ситуационная задача № 24**

К вам за помощью обратилась девушка Нина (23 года), работник туристической фирмы. В фирме работает 25 человек (женщины в возрасте от 22 до 40 лет). В туристической фирме в отделе по продаже путёвок за рубеж Нина работает недавно, однако добросовестно выполняет все свои обязанности, так как зарплату помимо оклада составляют % от продаж.

Однажды, когда Нина рассказывала супружеской паре о преимуществах тех или иных стран, её коллега Татьяна (36 лет), которая работает в данной фирме уже несколько лет, узнала в этих людях постоянных клиентов фирмы, всегда заказывающих очень дорогие

путёвки. Татьяна, воспользовавшись тем, что раньше ей уже доводилось работать с этими клиентами, переманила их к себе, сказав, что Нина – новый, не достаточно компетентный работник, который не сможет им помочь. В присутствии клиентов между сотрудницами завязалась словесная перепалка, слухи о которой дошли до директора фирмы. В силу своего авторитета Татьяна смогла убедить директора в своей невиновности, списав всё на неопытность Нины, из-за чего та была оштрафована. Нина сначала хотела уволиться, но ей жалко работы, которая ей нравится и не хочется терять высокую зарплату.

*Вопрос: Проанализируйте ситуацию. Предложите конструктивные варианты дальнейшей линии поведения Нины на фирме.*

### **Ситуационная задача № 25**

К вам обратилась менеджер среднего звена аудиторской фирмы Олеся (26 лет).

По просьбе Людмилы Вадимовны – главного бухгалтера фирмы, Олеся взяла на работу в их аудиторскую фирму её дочь Женю (21 год), выпускницу экономического факультета КНЭУ. Она приняла в свой штат на выполнение плановых проектов аудитором первого года (АС 1). Директор подписывает приказы на зачисление сотрудников с подачи менеджеров, полностью им доверяя. Но девушка оказалась проблемная: очень любит сплетни, достаточно агрессивная в общении с коллегами и клиентами, некачественно выполняет свою работу. Стали поступать жалобы, как от клиентов, так и от коллег. Они отказываются с ней работать. Подопечная Женя стала жаловаться маме и чернить Олеся, при этом выдумывала различные ситуации. Всяческие разговоры с Женей не дали никакого результата. Людмила Вадимовна, как главный бухгалтер, стала отыгрываться на сотрудниках, грозила не выдать премию, и даже угрожала пойти с жалобами на штат Олеся к директору, чтоб тот сам разобрался с ними. За качество работы подчиненных и психологический климат в отделах полную ответственность несут менеджеры.

*Вопрос: Проанализируйте ситуацию. Предложите варианты решения конфликта для Олеся.*

### **Ситуационная задача № 26**

Борис, достаточно давно работающий в крупном салоне мобильной связи охранником по графику сутки через трое, порекомендовал начальству кандидатуру своего друга Алексея на освободившееся рабочее место, когда один из его напарников уволился.

Алексей показал себя ответственным и добросовестным работником. Однажды, Алексею нужно было уехать из города на пару дней к родителям, помочь им в оформлении документов на приватизацию жилья. По старой дружбе он попросил Бориса выручить его и отработать за него смену, на что Борис ответил согласием. Однако Борис не вышел на работу, потому что у его маленькой дочки случилось обострение аппендицита, и нужно было срочно везти ее в больницу. Он, переживая за дочь и находясь в стрессовом состоянии, все забыл.

Начальник негодовал по поводу отсутствия на рабочем месте охранника, обещая уволить виновника. Он вызвал Бориса. Борис признал свою вину, объяснил обстоятельства. Но о договоренности с Алексеем не сказал ни слова. Начальник наказал Бориса штрафом в половину зарплаты.

Борис ничего не сказал Алексею и тот о происшедшем узнал лишь через 15 дней в день зарплаты. Он увидел в ведомости маленькую сумму, которую получил его друг, и кассир рассказала ему, почему это произошло. Только тогда Алексей вспомнил свое обещание и проанализировал произошедшие события.

*Вопрос: Проанализируйте ситуацию и предложите варианты решения.*

*Как бы вы поступили на месте Алексея в данной ситуации. Ответ аргументируйте.*

#### **Ситуационная задача № 27**

В поликлинике работает врач иглорефлексотерапевт, специалист высшей категории (женщина, 50 лет, стаж работы 25 лет). На проводимых аттестациях она отмечается как отличный специалист. Пациенты отзываются о ней хорошо, ее лечение приносит всегда успешные результаты. Но по характеру она сварливая, склочная, с большим самомнением о себе.

Ввиду особенностей ее сложного характера с ней не может никто работать больше полугода ни одна медицинская сестра. Начмед поликлиники вынужден менять медсестер в кабинете иглорефлексотерапии. Это создает нервную обстановку в поликлинике. В отделении возникают частые конфликтные ситуации и инциденты.

При проверках СЭС работа кабинета имеет нарекания, т.к. бывают периоды, когда одна медицинская сестра увольняется, а на замену ей никто не хочет идти. Всё это доставляет немало хлопот руководителю.

*Вопрос: Проанализируйте ситуацию и предложите варианты решения.*

#### **Ситуационная задача № 28**

Сергей (35 лет) менеджер по продажам фирмы «Н», он на хорошем счету у руководства.

Юрий (25 лет) его помощник, работает с ним вместе третий год.

Сергей увлекается волейболом, играет в городской волейбольной команде, поэтому часто уходит с работы раньше, берет отгулы, при этом перекладывает свои обязанности на Юрия. Юрий, не желая портить отношения с Сергеем, поначалу охотно выполняет его поручения. Но постепенно это его начинает беспокоить такое положение вещей. Он устает, у него практически не остается свободного времени, вынужден переносить или отменять свидания с собственной девушкой и т.п.

*Вопрос: Проанализируйте ситуацию и предложите Юрию варианты решения ситуации.*

#### **Ситуационная задача № 29**

Игорь (45 лет), руководитель фирмы. Вячеслав (35 лет), его заместитель. Наталья (29 лет) работник фирмы.

Перед отъездом в командировку Игорь дает Наталье поручение, которое необходимо срочно выполнить. Вячеслав, пользуясь тем, что Игорь в командировке и сославшись на то, что по приказу он теперь исполняет обязанности руководителя, требует от Натальи исполнения ее распоряжений. На все возражение Натальи о том, что руководителем предприятия ей поручено очень важное и срочное дело, которое не терпит отлагательств, Вячеслав твердит одно: «В данный момент я руководитель фирмы и только я решаю, что надо делать сотрудникам».

*Вопрос: Проанализируйте ситуацию и предложите Наталье варианты решения ситуации.*

#### **Ситуационная задача № 30**

Руководитель фирмы Олег (44 года), терпеливый и сдержанный человек, его трудно вывести из себя. Его заместитель Андрей (40 лет), любит, чтобы все было сделано «как надо», при малейшем сбое в работе фирмы начинает паниковать и искать виновных.

Петр (34 года), экономист. Он хорошо справляется со своими обязанностями и качественно выполняет работу, однако поддается манипулированию со стороны Андрея и часто идет ему на уступки, даже тогда, когда тот не прав.

Анна (30 лет), отличный специалист, главный бухгалтер филиала фирмы, вспыльчивая, любит доказывать свою правоту.

В период, когда Олег уезжает в командировку в одном из филиалов фирмы при самопроверке обнаруживается недостача в восемнадцать тысяч гривен. Андрей, не проведя ревизию и не разобравшись в проблеме до конца, начинает обвинять Петра и Анну в обнаружившейся недостаче.

Петр, идя на уступки начальству, готов погасить из собственных средств возникшую недостачу и предлагает Анне внести свою лепту (каждый по половине суммы). Анна не согласна с обвинениями начальства, считает, что никакой недостачи нет и, что комиссия ошиблась в расчетах. Анна предлагает Петру доказать Андрею свою правоту. Петр отказывается это делать.

*Вопрос: Проанализируйте ситуацию и предложите Анне варианты решения ситуации.*

**Шкала оценивания решения ситуационных 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 ситуационной 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.